

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة محمد البشير الإبراهيمي – برج بوعريريج –
كلية العلوم الإنسانية والاجتماعية
قسم العلوم الاجتماعية
شعبة علم الاجتماع

تأثير ضغوط العمل على أداء مربى ذوي
الاحتياجات الخاصة
دراسة ميدانية بمدرستي الإعاقة السمعية
والبصرية – برج بوعريريج-

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع
تخصص: علم الاجتماع تنظيم وعمل

إشراف الأستاذ
♣ محمودي سليم

إعداد الطالبة
♣ مهدي كوثر

السنة الجامعية: 2019-2020

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

قال تعالى " فاذكروني أذكركم واشكروا لي ولا تكفرون " وأول ما نبتدئ به هو شكر الله أنه وفقنا لإنجاز هذه المذكرة وما كنت لأنجزها لولا توفيق الله.

أتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى كل من ساعدني ودعمني على إنجاز هذا العمل وتذليل ما واجهناه من صعوبات وأولهما والدي حفظهما الله ورعاهما ، وكذلك أخي وأختي ، وطبعا الأستاذ المشرف " محمودي سليم " .

كما لا يفوتني أن أتوجه بالشكر والتحية إلى كافة أساتذة كلية العلوم الاجتماعية، لما قدموه لنا من عون ومعلومات طيلة فترة الدراسة.

وأخيرا نرجو من الله عزوجل أن يجعل عملنا هذا في ميزان أعمالنا وأن يرزقنا به تمام التوفيق والنجاح والحمد لله رب العالمين.

الفهرس

شكر و عرفان

مقدمة.....ب-ب

● الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة

- الإشكالية.....4
- الفرضيات.....5
- أهمية الدراسة.....5
- أسباب اختيار الموضوع.....5
- أهداف الدراسة.....5
- تحديد المفاهيم.....6
- المقاربة النظرية.....10
- الدراسات السابقة.....11

● الفصل الثاني: ضغوط العمل

- خصائص ضغوط العمل.....19
- أسباب ضغوط العمل.....19
- عناصر ضغوط العمل.....21
- أنواع ضغوط العمل.....23
- مراحل ضغوط العمل.....27
- مصادر ضغوط العمل.....28
- آثار ضغوط العمل.....30

● الفصل الثالث: الأداء

- عناصر الأداء.....35
- أنواع الأداء.....35

36.....	أهمية الأداء
37.....	العوامل المؤثرة في الأداء
37.....	مظاهر ضعف الأداء
38.....	طرق قياس الأداء

● الفصل الرابع: ذوي الاحتياجات الخاصة

42.....	تصنيفات فئة ذوي الاحتياجات الخاصة
50.....	برامج فئات ذوي الاحتياجات الخاصة
50.....	قضايا ومشكلات ذوي الاحتياجات الخاصة
51.....	الإستراتيجيات والطرق العامة لتدريس ذوي الاحتياجات الخاصة
52.....	أهداف تدريس ذوي الاحتياجات الخاصة

● الفصل الخامس: منهجية البحث والتعريف بميدان الدراسة

56.....	منهجية البحث
56.....	مصادر جمع المادة العلمية
59.....	التعريف بميدان الدراسة
61.....	الخاتمة
62.....	قائمة المصادر المراجع

الملاحق

ملخص الدراسة

تهدف الدراسة الحالية إلى معرفة تأثير ضغوط العمل على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة، في كل من مدرستي الإعاقة السمعية والبصرية، وقد أتت تساؤلات الدراسة على النحو التالي:

✓ السؤال الرئيسي:

❖ هل يمكن لضغوط العمل أن تؤثر على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة؟

وقد تفرع من هذا السؤال التساؤلات الجزئية التالية :

هل يؤثر عبء العمل على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة؟

هل يؤثر صراع الدور على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة؟

هل تؤثر وسائل العمل على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة؟

للإجابة على السؤال الرئيسي صيغت الفرضية العامة التالية :

❖ يمكن لضغوط العمل أن تؤثر على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة.

كما تفرعت منها الفرضيات الجزئية الآتية للجواب على التساؤلات السابقة :

- يمكن لعبء العمل أن يؤثر على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة.
- يمكن لصراع الدور أن يؤثر على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة.
- يمكن لوسائل العمل أن تؤثر على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة.

اشتملت الدراسة على عينة مكونة من 32 مربيا لتلاميذ معاقين سمعيا وبصريا، في كل من مدرستي الإعاقة السمعية والبصرية بولاية برج بوعرييج.

من أجل تحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا في جمع البيانات على أداة الملاحظة و الاستمارة التي تكونت من 04 محاور وهي كالآتي:

- المحور الأول : تضمن البيانات الشخصية.
- المحور الثاني : تضمن بيانات الفرضية الأولى المتمثلة في عبء العمل.
- المحور الثالث : تضمن بيانات الفرضية الثانية المتمثلة في صراع الدور.
- المحور الرابع : تضمن بيانات الفرضية الثالثة المتمثلة في وسائل العمل.

الكلمات المفتاحية: ضغوط العمل ، الأداء ، مربى ذوي الاحتياجات الخاصة.

Résumé

L'objectif de présente étude est de connaitre l'effet du stress au travail sur la performance et le rendement des éducateurs des gens ayant des besoins spéciaux, dans chacune des écoles audiovisuelles, les questions de l'étude sont les suivantes:

❖ La question principale:

Est-ce que le stress au travail peut 'il influencer sur la performance des éducateurs des gens ayant des besoins spéciaux?

A partir de cette question principale on peut poser les questions secondaires suivantes:

- ✚ Est-ce que la charge de travail peut 'elle influencer sur la performance des éducateurs des gens ayant des besoins spéciaux ?
- ✚ Les conflits de rôles affectent-ils les performances des éducateurs des gens ayant des besoins spéciaux?
- ✚ Est-ce que les instruments du travail peut 'ils influencer sur la performance des éducateurs des gens ayant des besoins spéciaux ?

Pour répondre à la question principale, l'hypothèse générale suivante a été élaborée:

❖ le stress au travail influe sur la performance des éducateurs des gens ayant des besoins spéciaux.

Les hypothèses partielles suivantes découlent également de la réponse aux questions précédentes:

- ✚ la charge de travail influe sur la performance des éducateurs des gens ayant des besoins spéciaux.
- ✚ Les conflits de rôles affectent les performances des éducateurs des gens ayant des besoins spéciaux.
- ✚ les instruments du travail influencent la performance des éducateurs des gens ayant des besoins spéciaux.

L'étude a inclus un échantillon de 32 éducateurs pour les élèves handicapé audio-visuellement dans les deux écoles de déficience audio et visuelle de la wilaya de Bordj Bou Arreridj.

Afin d'atteindre les objectifs de l'étude, nous avons basé sur la collecte des données sur l'outil d'observation et la forme, qui comprenait 04 axes, est la suivante:

Première axe : Données personnelles incluses.

Deuxième axe: Les données incluent la première hypothèse de la charge de travail.

Troisième axe: Les données incluent la deuxième hypothèse de conflit de rôles.

Quatrième axe: Les données incluent la troisième hypothèse des instruments de travail

Mots clés: Stress au travail, Performance, Educateurs des gens ayant des besoins spéciaux.

مقدمة

مقدمة :

يواجه الفرد في حياته ضغوطات مختلفة أصبحت جزءا من حياته اليومية وانعكست على كل من صحته الجسمية والنفسية حيث ولدت له حالة من عدم الاتزان الجسيمي والنفسى، وتنشأ هذه الضغوط عادة من البيئة المحيطة به، لكون أن الضغوط والحياة أصبحا يسيران جنباً إلى جنب وذلك نتيجة لتعرضه لدرجات متفوقة من الضغوط، فغالبا ما يتعرض الفرد لمواقف، وظروف تكون متطلباتها فوق طاقته ، ما ينتج عنها ردود فعل غير متوقعة تؤثر سلبا على المستوى الشخصي للفرد ، وعلى محيطه كالمنظمة التي يعمل بها.

إن نجاح أي منظمة مرتبط ارتباطا أساسيا بالموارد البشري ، كونه الحجر الأساسي لنجاحها وتحقيقها لأهدافها ، ولمعرفة مدى تحقيقها لأهدافها تقاس بمجموعة من المتغيرات ، وتعتبر ضغوط العمل جزءا مهما من هذه المتغيرات ، فهذه الأخيرة تعد أهم الموضوعات الأساسية التي يركز الباحثون في مجال الإدارة على دراستها من حيث مسبباتها وآثارها ، باعتبار أن ضغط العمل هو أحد التحديات التي تواجه المنظمات المعاصرة في تحقيقها لأهدافها ، مع ازدياد حدة المنافسة التي تواجهها ، حيث أن وجود مستويات مرتفعة من الضغط الوظيفي قد تؤثر سلبا على الأداء الفردي ، وبالتالي على أداء المنظمة ككل .

ونظرا إلى الآثار السلبية الناجمة عنها أصبحت هذه الظاهرة شبحا يهدد أمن واستقرار جميع المنظمات باختلاف مجالاتها ، مما جعلها من المواضيع التي استقطبت فكرة العديد من المجالات من بينها المجال التربوي ، فالبيئة المدرسية تحمل الكثير من الضغوط ، وتختلف من بيئة لأخرى فالبيئة المدرسية لتلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة ، تختلف عن البيئة المدرسية للتلاميذ العاديين ، ونسبة تعرض العاملين فيها للضغط تكون اكبر، إذ يعتبر مربي ذوي الاحتياجات الخاصة هو أكثر من يواجه ضغوطا عديدة ولا سيما للتلاميذ ذوي الإعاقة السمعية والبصرية للطورين الابتدائي والمتوسط ، إذ تعتبر من أخطر المراحل التعليمية لأن التلميذ يكون في سن يحتاج فيه الرعاية الخاصة والمكثفة ، وبالتالي تتميز هذه المرحلة بالنسبة للمربين بكثرة المشاكل ، والأعباء وكثرة الواجبات والأدوار، وما لها من مسؤوليات كبيرة قد لا نجدها في المهن الأخرى، وهي مسؤولية إعداد التلميذ للحياة، وهذه المسؤولية لا تستدعي التوافق المهني والراحة النفسية للمربي قصد تأدية واجباته على أكمل وجه، ولا شك أن معاشته للضغوط المهنية يعتبر من المقومات الأساسية لفشل المدرسة في تأدية مهامها .

انطلاقا مما سبق ذكره ارتأينا أن نقوم بدراسة حول تأثير ضغوط العمل على أداء مربي ذوي الاحتياجات الخاصة ، بكل من مدرستي الإعاقة السمعية والبصرية ، وحتى نتناول موضوع الدراسة اعتمدنا في تقسيمها إلى أربعة فصول :

الفصل الأول: ويتمثل في الإطار المنهجي للدراسة والذي يتضمن العناصر التالية:

التعريف بالإشكالية ، التطرق للفرضيات ، التعرف على أهمية الدراسة وأسباب اختيار الموضوع وأهداف البحث مع تحديد المفاهيم الخاصة بالبحث ، وكذا الأطر النظرية للدراسة ، والدراسات السابقة .

الفصل الثاني: وتطرقنا فيه إلى ضغوط العمل وماهيته مستهلين الفصل بتمهيد ثم تتبعناه بذكر خصائص ضغوط العمل وأسبابه وعناصره وأنواعه ، كما تناولنا المراحل التي تمر بها ضغوط

العمل وكذلك مصادر هذه الضغوط ، وكذلك الآثار الإيجابية والسلبية لهذه الضغوط ، واختتمنا الفصل بخلاصة .

الفصل الثالث: الأداء الوظيفي ويتضمن تمهيد وعناصر الأداء وأنواعه وأهميته، وكذلك العوامل المؤثرة في الأداء ومظاهر ضعفه وطرق قياسه، واختتمنا الفصل بخلاصة.

الفصل الرابع : جاء تحت عنوان ذوي الاحتياجات الخاصة ، بدءناه بتمهيد للفصل متتبعين بذكر تصنيفات فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ثم برامج هذه الفئة ، وقضايا ومشكلات هذه الفئة ، كما تناولنا الإستراتيجيات والطرق العامة لتدريس ذوي الاحتياجات الخاصة وأهداف تدريسهم ، مختتمين الفصل بخلاصة .

الفصل الخامس : يتناول الإجراءات المنهجية للبحث المتمثلة في : المنهج ، التقنيات المستخدمة ومجتمع البحث ، والتعريف بميدان الدراسة.

الفصل الأول

الإطار المنهجي
لِلدراسة

1. الإشكالية

يعتبر المورد البشري أهم الدعامات الأساسية لنجاح المنظمات وتحقيقها لأهدافها، إذ بدونها لا يمكن للعناصر الأخرى أن تعمل، وهذا ما جعل جل المقاربات النظرية الحديثة في شتى العلوم المهتمة بالمنظمة تركز إسهاماتها نحو دراسة حياة الفرد العامل داخل وخارج المنظمة.

إن التطور والتقدم السريع في المعيشة قد زاد من حركية الأحداث الأسرية والاجتماعية، الأمر الذي أضاع الشعور بالاستقرار والسكينة لدى الأفراد والمجتمعات، هذه الحركية لم تترك ميدانا من ميادين الحياة إلا وضعت عليه بصمتها، من بينها المؤسسة التربوية نتيجة تعرضها لظروف غير مناسبة تؤثر في إنتاجيتها بشكل مباشر وغير مباشر.

وتعتبر مهنة التعليم من المهن التي تكثر فيها الضغوط لما تنطوي عليها من أعباء ومسؤوليات ومطالب بشكل مستمر، الأمر الذي يتطلب قدرا عاليا من الكفاءة والمهارة الشخصية من قبل المعلم بقصد تلبيتها، كما ويعتبر العمل مع تلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة من أكثر المهن التعليمية مصدرا للضغوط، حيث تقع أعباء إضافية على عاتق مربى ذوي الاحتياجات الخاصة، ما يولد له ضغوط داخل البيئة المدرسية وذلك راجع لتعرضه لمصادر ضغط متعددة وبدرجات متفاوتة دائما ما تكون راجعة إلى البيئة المحيطة به.

وعليه فضغوط العمل هي " مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك العمال في العمل، أو في حالتهم النفسية أو الجسمية، أو في ادائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد مع بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط"¹، حيث أن ارتفاع مستوى الضغوط لدى الفرد وعدم قدرته على مواجهتها يؤدي به إلى العمل بشكل آلي لا يصاحبه الاندماج الذاتي في مكان العمل، ما ينتج عنه آثار سلبية تؤثر في أداء الأفراد والجماعات ومواقفهم اتجاه أعمالهم ومؤسساتهم.

ونتيجة لما سبق فقد وجب الاهتمام بدراسة ضغوط العمل بمهنة التعليم، لما تتطلبه من أعمال ومسؤوليات بشكل مستمر، فعمل المربي مع تلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة يعرضه إلى بعض الضغوط والمشاكل التي تؤثر فيه بشكل سلبي، ومن ثم تؤثر على العملية التعليمية ككل، ومن هذا المنطلق تشكلت لدينا رغبة في البحث والتحليل عن هذه الضغوط وأثرها، وجاءت إشكالية بحثنا على الشاكلة التالية:

❖ هل يمكن لضغوط العمل أن تؤثر على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة؟

وقد تفرع من هذا التساؤل التساؤلات الجزئية التالية:

هل يؤثر عبء العمل على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة؟

هل يؤثر صراع الدور على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة؟

هل تؤثر وسائل العمل على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة؟

¹ - صلاح الدين محمد الباقي، السلوك الفعال في المنظمات، ط1، دار الجامعة الجديدة للنشر، الإسكندرية، مصر، 2000، ص 309.

2. الفرضيات:

ومما لا شك فيه أن أي بحث علمي لا يخلو من فرضيات تحدد مساره حيث جاءت الفرضية الرئيسية على النحو التالي:

❖ يمكن لضغوط العمل أن تؤثر على أداء مربّي ذوي الاحتياجات الخاصة .

أما عن الفرضيات الجزئية فهي:

- ❖ يؤثر عبء العمل على أداء ذوي الاحتياجات الخاصة .
- ❖ يؤثر صراع الدور على أداء مربّي ذوي الاحتياجات الخاصة .
- ❖ تؤثر وسائل العمل على أداء مربّي ذوي الاحتياجات الخاصة .

3. أهمية الدراسة :

تكتسب هذه الدراسة أهميتها وذلك من خلال :

- ✓ تناول قضية ضغوط العمل والتي تعتبر من أهم القضايا التي لا يخلو منها أي تنظيم في الوقت الحالي.
- ✓ بروز العديد من المشاكل والضغوطات في المؤسسات التربوية خاصة لفئة ذوي الاحتياجات الخاصة والتي لم تنل القدر الكافي من الدراسة والتحليل في الجزائر.
- ✓ تساعد في معرفة المربين أنفسهم بطبيعة مصادر ضغوط العمل التي تواجههم وتقلل من أدائهم الوظيفي ، مما قد يساعدهم في تجنب مصادر هذه الضغوط ما يؤدي إلى زيادة إنتاجيتهم وتحسين أدائهم .

4. أسباب اختيار الموضوع :

4-1- الأسباب الذاتية :

- إمكانية إجراء الدراسة باعتبار موضوع ضغوط العمل مطروح بشدة.
- الرغبة في إثراء رصيدنا المعرفي عن هذا الموضوع.
- كون الموضوع يصب في مجال تخصصنا.

4-2- الأسباب الموضوعية :

- معرفة واقع ضغوط العمل لدى مربّي ذوي الاحتياجات الخاصة، والبحث عن أساليب التحكم أو التقليل منها.
- قلة الدراسات السوسولوجية في الجزائر حول موضوع ضغوط العمل بالنسبة لمربّي ذوي الاحتياجات الخاصة.
- التزايد المستمر لحدة ضغوط العمل في المؤسسات التربوية وخاصة عند فئة ذوي الاحتياجات الخاصة .

5. أهداف الدراسة :

- التعرف على ضغوط العمل التي يعاني منها مربّي ذوي الاحتياجات الخاصة.

- معرفة العلاقة الموجودة بين ضغوط العمل والأداء ودرجة التأثير بينهما.
- التوصل إلى بعض التوصيات والاقتراحات التي من شأنها أن تساعد المربين و المسؤولين والعاملين مع ذوي الاحتياجات الخاصة في التصدي لمشكلة ضغوط العمل.

6. تحديد المفاهيم:

6-1-الضغوط :

أ- لغة: مشتقة من الفعل ضغط ، ضغطاً، ضغطه أي عصره ، وضيق عليه ، والكتاب المحدثون يقيّدونه بـ "على" فيقولون ضغط عليه¹.

ب - اصطلاحاً:

مصطلح يدل ويستخدم للدلالة على نطاق واسع من حالات الإنسان الناشئة ، كرد فعل لتأثيرات مختلفة بالغة القوة ، وتحدث الضغوط نتيجة العوامل الخارجية ، مثل كثرة المعلومات التي تؤدي إلى إجهاد انفعالي ، وتظهر الضغوط نتيجة التهديد والخطر ، وتؤدي إلى تغيرات في العمليات العقلية وتحولات انفعالية وبنية دافعية متحولة إلى نشاط وسلوك لفضي وحركي قاصر².

وتعرف كذلك على أنها : " كل تأثير مادي أو نفسي أو معنوي يأخذ أشكال تؤثر على سلوك متخذ القرار ، ويعيق توازنه النفسي والعاطفي ويؤدي إحداث توتر عصبي أو قلق يجعله غير قادر على اتخاذ القرار بشكل جيد أو القيام بالسلوك الرشيد تجاه المواقف الإدارية والتنفيذية التي تواجه متخذ القرار في المشكلة .

ت - التعريف الإجرائي:

الضغوط هي مجموعة الظروف والأحداث التي يتعرض لها الفرد وتؤثر عليه جسمياً ونفسياً وسلوكياً ، ويختلف هذا التأثير باختلاف الفروق الفردية للأفراد .

6-2- ضغوط العمل:

أ- لغة :

الضغط: مشتق من الفعل اللاتيني الذي يعني ضيق وشدة، ومنه أخذ الفعل الانجليزي "stringer" بمعنى طوق ذراعيه وجسمه مؤدياً إلى الاختناق الذي يسبب القلق³.

ب - اصطلاحاً :

هي عبارة عن اختلال وظيفي في المنظمة أو المؤسسة التي بها الفرد ، ويؤدي هذا الاختلال إلى انخفاض مستوى الرضا الوظيفي وضعف الأداء وانخفاض مستوى الفعالية⁴.

1 - المنجد في اللغة العربية والإعلام ، دار الشرق ، ط1 ، بيروت ، لبنان ، 1996، ص 481.

2- فاروق السيد عثمان:القلق وإدارة الضغوط النفسية ، دار الفكر العربي ، ط1 ، القاهرة، 2000، ص 18.

3- شحاتة حسن، زينب النجار: معجم المصطلحات النفسية والتربوية ، الدار المصرية اللبنانية ، لبنان ، 2003، ص 208 .

4- فاروق عبده فليح وعبد المجيد السيد: السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2005، ص 305.

ويعتبر " كوبر " الضغوط المهنية أنها عبارة عن مجموعة العوامل البيئية التي تؤثر سلبا على أداء الفرد في العمل، ومنها غموض الدور ن صراع الدور، ظروف الدور البيئية، عبء العمل، العلاقات الشخصية في العمل، هذه العناصر تسبب الإجهاد الفيزيولوجي للفرد.¹

ويعرف " زهير الصباغ " ضغط العمل على أنه : ضغط العمل يشير إلى المواقف الذي يؤثر فيه التفاعل ما بين ظروف العمل وشخصية العامل التي تؤثر على حالته النفسية والبدنية ، والتي تدفعه إلى تغيير نمط سلوكه الاعتيادي .²

أما الدكتورة ماجد العطية فتري أن ضغوط العمل تعتبر حالة ديناميكية يواجه فيها الفرد فرصة ومحددات أو متطلبات مرتبطة بما يرغب به ، لكن النتائج المرتبطة تدرك على أنها غير مؤكدة ومهمة .³

كما تعرف على أنها : " مجموعة المثيرات التي تتواجد في بيئة عمل الأفراد ، والتي ينتج عنها مجموعة من ردود الأفعال التي تظهر في سلوك العمال في العمل ، أو في حالتهم النفسية أو الجسمية ، أو في أدائهم لأعمالهم نتيجة تفاعل الأفراد في بيئة عملهم التي تحتوي على الضغوط.⁴

ت- التعريف الإجرائي :

ضغوط العمل نعني بها مجموعة المثيرات التي توجد في البيئة المدرسية لتلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة ، والتي ينتج عنها ردود فعل تظهر في سلوك المربين ، فتحدث خلا إما أن يكون وظيفيا او يكون متعلق بنفسيتهم وعضويتهم ، وذلك نتيجة تفاعل عدة عوامل مرتبطة ببيئة العمل منها ؛ عبء العمل ، صراع الأدوار ، ظروف العمل ... وغيرها من العوامل التي تؤثر بدورها على أدائه في العمل .

3-6- الأداء:

أ - لغة :

لفظ مشتق من الفعل " أدا " ويعني أدى الشيء : قام به ،والدين قضاء ، والصلاة قام بها في وقتها ، والشهادة أدلى بها ، وإليه الشيء : أوصله إليه ، و تأدى للأمر ؛ أخذ أداءه و استعد له ، تأدى الأمر : قضى ، وإلى فلان توصل .⁵

¹- شعبان علي الحسن السياسي: أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002، ص 356.

²- زهير الصباغ ، ضغط العمل ، المجلة العربية للإدارة ، العدد01، مجلد 05، 1981، ص 29.

³- العطية ماجد: سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، العراق، 2003، ص 371.

⁴- صلاح الدين محمد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، ط 1، دار الجامعة الجديدة للنشر، الاسكندرية ،مصر ، 2000، ص 309.

⁵- محمد عاطف ، قاموس دار الاجتماع ، دار المعرفة الجامعية ، 1995، ص153.

ب - اصطلاحا :

ينظر البعض للأداء على أنه: مجموعة الاستجابات التي يقوم بها الفرد في موقف معين، وهذا الأداء هو ما تلاحظه مباشرة.¹

ويعرف كذلك : هو ما يصدر عن الفرد من سلوك لفظيا ومهاريا ويستند إلى معرفة وجدانية معينة ، هذا الأداء عادة مستوى معين يظهر منه قدرة الفرد ، او قدرته على أداء عمل ما .²
ويعني كذلك بأنه " المخرجات أو الأهداف التي يسعى النظام لتحقيقها وهو مفهوم يعكس كلا من الأهداف والوسائل اللازمة لتحقيقها، أي أنه مفهوم مرتبط بين أوجه النشاط وبين الأهداف التي تسعى المنظمة لتحقيقه.³

ت- التعريف الإجرائي:

الأداء هو عبارة عن مجموعة الأفعال و السلوكات التي يقوم بها مربى ذوي الاحتياجات الخاصة الناتجة عن امتزاج عدة عوامل كالجهد المبذول وإدراك الدور ومتطلباته ، من أجل تحقيق مهامه والقيام بالعملية التربوية مع تلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة بشكل جيد.

6-4- المربي:

أ - لغة:

ربا ربوا وربوا الولد ؛ نشأ ، ويقال أيضا : " ربيت وربيت رباء وربينا " أي نشأت . ربي تربية وتربي الولد : غداه وجعله يربو ، هذبه .⁴
والمربي اسم فاعل من الفعل ربي، أي من يقوم بالتربية.

ب- اصطلاحا :

هو الشخص الذي يضطلع بمهمة التربية داخل المركز وله مؤهلات وقدرات تسهل عملية تدخلاته نتيجة لدوره الاجتماعي واستعداداته الذاتية ومؤهلاته التربوية والبيداغوجية ، فهو ذلك الشخص الذي يهتم بالأطفال ، ويشغل وقتهم وينشطهم .⁵

التعريف الإجرائي :

هو موظف تابع لوزارة التربية ، يعمل بمدارس التربية الخاصة ، مكلف بعدة مهام تربوية ، تقنية وتنشيطية ، لتلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة ذوي الإعاقة السمعية والبصرية ، محاولا من خلال قيامه بمختلف هذه العمليات إلى تعليمهم و وتنمية قدراتهم وتطوير مهاراتهم .

¹ - المعجم الوسيط، دار المعارف، ط2، القاهرة، مصر، ص 10.

² - أحمد زغبى بدوي ، معجم المصطلحات للعلوم الإدارية ، دار الكتب العصرية ، ط 2 ، 1974، ص60.

³ -عايدة خطاب ، التخطيط الإستراتيجي ، دار الفكر العربي ، 1989، ص35.

⁴ - المنجد في اللغة والإعلام ، دار المشرق ، ط43، بيروت ، لبنان ، 2008، ص247.

⁵ - وزارة الشباب والرياضة: الكتابة العامة لمديرية الشباب والطفولة، قسم الطفولة، مشروع مؤسسة حماية الطفولة ، 2005، ص5.

6-5- ذوي الاحتياجات الخاصة:

ويقصد بهم: " أولئك الأطفال الذين ينحرفون في إحدى قدراتهم العقلية أو الجسدية، أو الحسية أو الانفعالية أو التواصلية، أو الأكاديمية، عما يعتبر عاديا، وبالتالي فهم يحتاجون لخدمات تربوية متخصصة".¹

كما يعرفون على أنهم : الأفراد الذين يحتاجون لخدمات التربية الخاصة والتأهيل ، والخدمات الداعمة لها ليتسنى لهم تحقيق أقصى ما يمكنهم من قابليات إنسانية.²

كما تعرف أيضا : " كل الفئات التي تحتاج إلى نوع خاص من الرعاية ، سواء كانت نفسية أو جسمية أو اجتماعية أو تربوية ، وتختلف قضايا ومشكلات وطرق رعاية كل فئة من هذه الفئات باختلاف احتياجاتها من حيث كونهم معاقين أو مسننين أو متفوقين".³

التعريف الإجرائي:

هم الأطفال الذين يعانون من إعاقة سمعية أو إعاقة بصرية، مما يتطلب ضرورة توفير رعاية خاصة تساعدهم على تنمية قدراتهم وتطوير مهاراتهم من خلال تعليمهم بمدارس خاصة تساعدهم على تحسين مستوى أدائهم.

6-6- صراع الدور:

ويقصد به : " هو موقف يجد فيه الفرد أن أدائه لدور معين على أكمل وجه ، يؤدي إلى تعطيل التوقعات الخاصة بدور آخر ، الأمر الذي يؤدي بإحساسه بالذنب والقلق والتوتر".⁴

وهناك تعريف آخر :

" يحدث صراع الدور عندما يتعرض في العمل لمجموعة متعارضة من توقعات الدور بين متطلبات عمله مع مجموعة توقعات أخرى من المسؤولين حول نفس العمل أو الدور ، وقد يكون الصراع بين متطلبات دور الفرد في العمل وبين متطلباته خارج العمل".⁵

¹ - إبراهيم أمين القريوتي وفريد مصطفى الخطيب ، الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الحاجات الخاصة بالأردن ، مجلة كلية التربية ، جامعة الإمارات العربية المتحدة ، ص30، 2006.

² - جمال محمد الخطيب ، منى صبحي الحديدي: مدخل إلى التربية الخاصة، دار الفكر، ط1، عمان(الأردن)، 2009، ص13.

³ - عبد الغفار ، أحلام رجب: الرعاية التربوية لذوي الاحتياجات الخاصة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، ص 30 ، 2003.

⁴ - محمد الجوهري وعبد الله الخريجي، طرق البحث الاجتماعي ، دار المعرفة الجامعية، ط1، 1997، ص

111.

⁵ - محمد إسماعيل بلال ، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق ، دار الجامعة الجديدة ، الإسكندرية ، مصر ، 2008 ، ص59.

وفي تعريف آخر :

"صراع الدور ينشأ عندما يطلب منه العديد من الأعمال المتناقضة ، أو عندما تتعارض توقعات الدور مع بعض قيم الفرد ومبادئه ، أو عندما يفرض عليه القيام بأعمال يعتقد أنها خارج نطاق عمله " ¹.

التعريف الإجرائي:

هو شعور مربي ذوي الاحتياجات الخاصة بتعدد مصادر الأوامر وتضارب التعليمات الصادرة لتطبيق إجراءات سير العمل ، وكذلك تعرض متطلباته في العمل مع متطلباته خارج العمل .

7. المقاربة النظرية:

يسعى أي باحث أثناء تناوله أي موضوع بحث سوسولوجي إلى إدراج بحثه ضمن مقاربة نظرية تتيح له فرصة معالجته بدقة وموضوعية ، فكما أن النظرية بحاجة إلى البحث العلمي في سبيل تطويرها أو حتى رفضها ، فإن البحث العلمي كذلك بحاجة إلى النظرية التي توفر له النسق المفاهيمي اللازم والانسجام الفكري الذي يؤدي به إلى الوصول إلى نتيجة صادقة دون خروج عن الموضوع .

إن تجسيد المقاربة النظرية كفيل جعلنا نفهم الدراسة في إطارها النظري ذلك بفهم حقيقة ضغوط العمل وتحليلها وتفسيرها ومعرفة أهم الأساليب والإجراءات التي يتم توظيفها من أجل الحد من أو التخفيف من هذه الضغوط .

انطلاقاً من هذا يمكن أن نقدم أهم النظريات أو المداخل التي تهتم بموضوع دراستنا والمتمثلة في:

1- نظرية وليام كانتوت (1932) :

يعتبر " كانتوت " عالم الفيسولوجية من الأوائل الذين استخدموا عبارة الضغط ، حيث قدم تفسيراً مادياً للضغط ، ورجحت هذه النظرية تأثير العوامل البيئية على العوامل الذاتية ، من حيث أن التعرض لظروف عمل توصف بالقسوة تؤدي في تماديها إلى اختلال النظام البيولوجي للفرد العامل ، وتتعامل هذه النظرية مع الفرد العامل على أنه كائن بيولوجي حيث وصفت الشخصية بالمدت ، وتجاهلت هذه النظرية المقومات العقلية والنفسية والروحية بالإنسان والتي تجعل الاستجابة للمؤثرات البيئية تختلف من فرد لآخر . ²

2- نظرية هانز سيلبي :

قدمت هذه النظرية مفهوماً آخر لضغط العمل حيث أكدت أن ردود الفعل للفرد العامل

(الأحداث الضاغطة) تتبع نمطاً منسقاً أطلق عليه " سيلبي " " نمط التكيف العام للأعراض المترامنة " ، ووفقاً لتطورات النظرية فإن استجابات الإنسان لضغوط العمل تمر بثلاث مراحل

¹ - ماهر أحمد ، السلوك لتنظيمي مدخل بناء المهارات ، الدار الجامعية للنشر ، الإسكندرية ، مصر ، 2003 ، ص 385.

² - براقدية أمينة ، مساهمة القيادة الإدارية في الحد من ضغوط العمل ، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية ، جامعة ألكلي محند أولحاج ، البويرة ، الجزائر ، 2014 ، ص 59.

هي : مرحلة الإنذار حيث الجاهزية للتعاطي مع الضغوط يليها المقاومة حيث القدرة القصوى على التكيف ، والتي تنتهي بالتوازن أو الإنهاك في حالة التماذي للتعرض للضغط .¹

3- نظرية لازاروس :

تسمى هذه النظرية بنظرية " التقدير المعرفي " والتي أشارت إلى أن يعتمد التعرض للضغوط على تقدير الشخص للموقف وإحساسه بإشارات مؤلمة واعتماده الذاتي بقدرته على مواجهة الموقف ، ومع أن هذه النظرية تركز تأثير العوامل الوسيطة التي تؤسس على فرضية أنه كلما تغيرت تقديرات الأفراد تغيرت معها عملية تحملهم وانفعالاتهم .²

كما يشير لازاروس و كوهين في دراسة لهما بعنوان " الضغوط البيئية " أن الضغط ينشأ من تفاعل الشخص والبيئة بسبب وجود علاقة مضطربة بين هذين النسقين ، ولذلك فإننا بحاجة إلى دراسة المتغيرات الوسيطة التي تسهم في حدوث العلاقة المضطربة بين الشخص والبيئة التي يعيش فيها .³

8. الدراسات السابقة:

على الرغم من عدم وجود دراسات تخص بالضبط موضوع ضغوط العمل وتأثيرها على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة إلا أن هناك بعض الدراسات التي تقترب من موضوع دراستنا سواء كانت وطنية أو غربية وسنذكر منها ما يلي :

8-1- الدراسات المحلية:

- دراسة علالي دلال (2015) :

جاءت الدراسة بعنوان "الضغوط المهنية وعلاقتها بالتوافق المهني لدى مدراء الطور الابتدائي" ، دراسة ميدانية بمدارس عين مليلة .

تناولت الدراسة موضوع الضغوط المهنية وربطتها بالتوافق المهني، وهدفت للكشف بين هذين المتغيرين من خلال الاعتماد على مجموعة من المتغيرات (الخبرة المهنية، السن، المؤهل العلمي ...)

وجاءت أسئلة الدراسة على النحو التالي :

- هل يعاني مدراء التعليم الابتدائي من ضغوطات ذات علاقة بمهنتهم وما نوع هذه الضغوط ؟
- هل هناك علاقة بين الضغوط والتوافق المهني لمدير المدرسة الجزائرية باعتبار العوامل التالية (الخبرة المهنية و المؤهل العلمي) ؟

أما الفرضية العامة فجاءت على الشاكلة التالية . هناك علاقة ارتباطية بين الضغوط المهنية والتوافق المهني لدى مدراء الطور الابتدائي ، وتفرعت من هذه الفرضية أربعة جزئية وهي

1 - المرجع نفسه ، ص 59.

2- براقدية أمينة ، المرجع السابق ، ص 60.

3- إيهاب عبد العزيز عبد الباقي البيلالي ، دراسة منشورة في مركز الخدمة للإستشارات البحثية ، شعبة الدراسات النفسية والاجتماعية ، كلية الآداب ، جامعة المتوقية ، العدد 11 ، 2002 ، ص 10.

- يختلف مستوى الضغوط المهنية لدى المدراء باختلاف المؤهل العلمي .
 - يختلف مستوى الضغوط المهنية لدى المدراء باختلاف الخبرة المهنية .
 - تختلف الفروق في مستوى التوافق المهني تبعاً للمؤهل العلمي.
 - تختلف الفروق في مستوى التوافق المهني تبعاً للخبرة المهنية.
- اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي التحليلي والذي حاولت من خلاله وصف الظاهرة موضوع الدراسة وتحليل بياناتها وتبيين العلاقة بين متغيراتها .
- أما لجمع المادة العلمية فقد اعتمدت على استبيانين الأول حول الضغوط المهنية والثاني حول التوافق المهني ، وبالنسبة لعينة الدراسة فقد كانت مكونة من 40 مدير لمدارس الابتدائية بعين مليلة ، وقد تم اختيارها بطريقة قصدية .

يمكن إجمال النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي:

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير المؤهل العلمي على مستوى التوافق المهني

- دراسة شارفة خوجة مليكة (2011) :

جاءت الدراسة بعنوان "الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين"، دراسة ميدانية بولاية تيزي وزو ، دراسة مقارنة في المراحل التعليمية الثلاث (ابتدائي ، متوسط ، ثانوي). تناولت الدراسة موضوع الضغوط المهنية لدى المدرسين الجزائريين وقارنتها بالمراحل التعليمية الثلاثة، وجاءت أسئلة الدراسة على النحو التالي:

❖ السؤال الرئيسي:

- هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدرسي التعليم الابتدائي ومدرسي التعليم المتوسط ومدرسي التعليم الثانوي، في مصادر الضغوط المهنية ؟

ويتفرع السؤال الرئيسي إلى الأسئلة الفرعية التالية :

- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدرسي التعليم الابتدائي، ومدرسي التعليم المتوسط ومدرسي التعليم الثانوي في مصادر ضغوط العمل ؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدرسي التعليم الابتدائي ومدرسي التعليم المتوسط والتعليم الثانوي في مصدر الضغوط المادية والفيزيقية ؟
- ✓ هل توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين مدرسي التعليم الابتدائي ومدرسي التعليم المتوسط والتعليم الثانوي في مصادر الضغوط المهنية والتي تعود إلى متغير الخبرة المهنية ؟

اعتمدت الباحثة على المنهج الوصفي المقارن ، وعلى الاستبيان كأداة لجمع المادة العلمية .

أما عينة الدراسة فقد كانت مكونة من 210 مدرسا من الجنسين ، في بلديات من ولاية تيزي وزو ، وقد تم اختيارها بطريقة عشوائية حصصية .

يمكن إجمال النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي:

- مدرسو المراحل التعليمية الثلاث يعانون من مصادر الضغوط المهنية، مع وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعود لصالح لمدرسي التعليم المتوسط الذي تبين أنهم الأكثر شعورا بالضغوط المهنية.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير طبيعة العمل .

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير الخبرة المهنية في مصادر الضغوط المهنية ككل، باستثناء المصدر الخاص بضغوط طبيعة العمل.

8-2- الدراسات العربية:

دراسة رشيد الكخن 1997

جاءت الدراسة بعنوان " الضغوط المهنية التي تواجه معلمي التربية الخاصة " في الضفة الغربية بالأردن .

تناولت الدراسة موضوع الضغوط المهنية لدى معلمي التربية الخاصة ، حيث جاءت إشكالية بحثه على النحو التالي

- ماهي مصادر الضغوط المهنية التي تواجه معلمي مؤسسات التربية الخاصة ؟

وهدفت إلى محاولة الكشف عن مصادر الضغوط المهنية لديهم ، من خلال معرفة تأثير بعض المتغيرات المستقلة كالجنس ، العمر ، الخبرة التعليمية ، المستوى التعليمي ، نوع الإعاقة التي يعتني بها المعلم ، الجهة المشرفة على المؤسسة .

أما فيما يتعلق أدوات البحث العلمي فقد استخدم الباحث الاستبيان فشملت عينة البحث على 181 معلما ومعلمة موزعين عبر مراكز ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية منتظمة.

يمكن إجمال النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة فيما يلي:

- الدخل هو المصدر الأول للضغوط ، يليه السميات الشخصية للمعلم ، والعلاقات مع الأهالي ، فالعلاقات مع الإدارة ، ثم المناهج فالنمو المهني والمكانة الاجتماعية ، يليها ظروف العمل مع المعاقين ، ثم عبء العمل ، فالعلاقات مع الزملاء .

- وجود اختلاف في مستوى مصادر الضغط الكلي للأبعاد ، تعزى لمتغير لجنس لصالح الذكور ، و متغير السن من عمر 41 - 50 ، ولمتغير الخبرة لمن عملوا من 5 سنوات إلى 10 سنوات ، ولمتغير الإعاقة فقد كان لصالح معلمي الإعاقة السمعية ولمعلمي الإعاقة العقلية ، أما متغير الجهة المشرفة فقد كان لصالح معلمي المؤسسات الخيرية .

- دراسة الفاعوري فايذة عبد الكريم (1990) :

جاءت الدراسة بعنوان " الضغوط المهنية التي تواجه معلمات التربية الخاصة" دراسة ميدانية في المملكة الأردنية الهاشمية.

تناولت الدراسة موضوع الضغوط المهنية لدى معلمات التربية الخاصة ، وهدفت إلى الكشف عن مصادر هذه الضغوط باختلاف أنواع الإعاقة (السمعية ، الحركية ، البصرية ، العقلية).

أما فيما يتعلق بأدوات البحث فقد اعتمد الباحث على الاستبيان فشملت عينة البحث 300 معلمة موزعين عبر مراكز ومدارس تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية منتظمة.

يمكن إجمال النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي :

- تختلف الضغوطات لدى المعلمات بالعودة إلى متغيرات تمثلت في العلاقات مع الأهل، خصائص الطلبة، ظروف العمل، المناهج، الأدوات، الوسائل المستعملة.

- تختلف مستويات الضغط باختلاف نوع الإعاقة.

- تزيد مستويات الضغط لدى معلمات التربية الخاصة في فئة الإعاقة الذهنية.

- دراسة أبو مصطفى والزين (2009) :

جاءت الدراسة بعنوان "مصادر ضغوط العمل لدى معلمي التربية الخاصة" دراسة ميدانية بمحافظة غزة.

تناولت الدراسة موضوع مصادر ضغوط العمل بالنسبة لمعلمي التربية الخاصة وهدفت إلى معرفة هذه المصادر حسب أنواع الإعاقة.

أما فيما يتعلق بأدوات البحث العلمي فقد اعتمد الباحث على مقاييس لقياس مصادر ضغوط العمل وعلى الاستبيان، فشملت عينة البحث على 183 معلما ومعلمة، موزعين عبر مراكز ومدارس ذوي الاحتياجات الخاصة، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية منتظمة.

يمكن إجمال النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي:

- أن أكثر مصادر ضغوط العمل شيوعا كان مع الأطفال المعاقين حركيا.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية تعزى لمتغير لجنس، والمؤهل العلمي، ووجود فروق تعزى لمتغير الحالة الاجتماعية (للمعلمين المتزوجين)، ونوع إعاقة الطالب.

8-3- الدراسات الأجنبية:

- دراسة لوري (2002):

جاءت الدراسة بعنوان "أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي لدى معلمي التربية الخاصة"، دراسة ميدانية بمدينة ديترويت في الولايات المتحدة الأمريكية.

تناولت الدراسة موضوع ضغوط العمل والرضا الوظيفي، وهدفت إلى معرفة الضغوط التي يعانون منها ودرجة الرضا لديهم وذلك من خلال الكشف عن تأثير بعض المتغيرات.

أما فيما يتعلق بأدوات البحث العلمي فقد اعتمد الباحث على الاستبيان، فشملت عينة البحث على 95 معلما تم اختيارهم بطريقة عشوائية منتظمة.

يمكن إجمال النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي:

- أن استنزاف طاقات المعلمين واليأس والإحباط وقلة الحماس كانت من أهم مظاهر الضغوط التي ظهرت على المعلمين.

- أن المعلمين بحاجة إلى تحسين مستوى رضاهم الوظيفي اتجاه وظائفهم.

- دراسة بوش (2010) : bush (2010) :

جاءت الدراسة بعنوان "الضغوط التي تواجه معلمي التربية الخاصة" دراسة ميدانية بولاية واشنطن.

تناولت الدراسة موضوع الضغوط التي تواجه معلمي التربية الخاصة ، وهدفت الدراسة إلى محاولة معرفة التحديات والضغوطات التي يواجهونها .

أما فيما يتعلق بأدوات البحث العلمي فقد اعتمد الباحث على المقابلات المفتوحة، وشملت عينة البحث 19 معلما ومعلمة، وقد تم اختيارهم بطريقة عشوائية من 13 مدرسة في المدينة والريف. ويمكن إجمال النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يلي:

- التعب والإرهاق هو من أبرز التحديات التي تواجه معلمي التربية الخاصة ، بالإضافة إلى تضارب القيم والدافعية لدى هؤلاء المعلمين .

- معدل التحاق معلمي التربية الخاصة بالعمل في مهنة التربية هي مدة ست سنوات ونصف قبل أن يقرروا ترك هذه المهنة.

التعليق والتعليق على الدراسات السابقة :

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة يمكن وضع مجموعة من النقاط كتعليق وتعليق على هذه الدراسات من بينها:

- ركزت الدراسات معظمها على الربط بين تأثير المتغيرات التي تتعلق بالشخصية وعلاقتها بمستوى ضغوط العمل من حيث العمر، الجنس، الخبرة... الخ، إلا أن القليل من تلك الدراسات سلطت الضوء على ظروف العمل البيئية في مكان العمل ودورها في المساهمة في إيجاد ضغوط العمل أو مضاعفتها.

وأیضا من الاستعراض السابق للدراسات التي أجريت حول الموضوع يتضح لنا انه لا توجد هناك دراسة سابقة محلية تتعلق بموضوع بحثنا خاصة بالنسبة لمربي ذوي الاحتياجات الخاصة، من منطلق اشتراكهما في اغلب مصادرهما ومسبباتهما (محتوى العمل، ظروف العمل، متطلبات الدور...)، كما اتجهت إليه هذه الدراسة التي تنطلق من فكرة أن أداء مربي ذوي الاحتياجات الخاصة ككل يرتبط بتوفر تلك العناصر كعوامل لحصوله، فماذا لو أصبحت تلك العوامل كمصادر ضغط مؤثرة عليه.

هذا ما يظهر أهمية الدراسة الراهنة وقيمتها العلمية، من خلال الكشف عن مصادر الضغوط وتأثيرها على الأداء لدى مجتمع الدراسة ن ومن ثم الاستفادة منها للحد من مسببات الضغوط والرفع من مستوى أداء المربين في مدارس تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة.

أما ما تتميز به الدراسة الراهنة عن غيرها من الدراسات هو اشتغالها على متغيرات وأبعاد لم تتناولها تلك الدراسات ، فأغلب الدراسات في هذا المجال وجهت اهتمامها إلى ضغوط العمل بصفة عامة غير مركزين على تأثيرها على الأداء ، والواقع أن المنطق يحتم التداخل لتشخيص ضغوط العمل والكشف عن مشكلاته وعلاجها للرفع من مستويات الأداء .

كما استفدنا من الدراسات السابقة في العديد من النقاط لعل من أبرزها أنها ساعدتنا في صياغة مشكلة الدراسة وفروضها، كما ساعدتنا في تحديد وضبط متغيرات الدراسة، أي كانت بمثابة جانب نظري تمكنا من الاستفادة منه.

الفصل الثاني

ضغوط العمل

تمهيد:

يبقى اضطراب بيئة العمل من المصادر الرئيسية لضغوط العمل للعامل، لذلك نلاحظ تحول اهتمام الباحثين والعلماء من دراسة ضغوط العمل بصفة عامة إلى دراسة ضغوط العمل بصفة خاصة، وتعد ضغوط بيئة العمل قاصرة على وظيفة أو مهنة دون غيرها، بل شملت وظائف عديدة لكن قد تختلف ضغوط العمل من مهنة إلى أخرى وقد يعود ذلك أساسا إلى اختلاف المناخ التنظيمي وبيئة العمل واختلاف الظروف السياسية، الاجتماعية والاقتصادية إضافة إلى مختلف المتغيرات المرتبطة بالوظيفة كشرط العمل ونوعية المهنة.

وتعد مهنة التدريس واحدة من المهن الضاغطة لما تنطوي عليه من مسؤوليات وواجبات تفرضها على المربي والتي تسبب له العبء والثقل والتوتر الناتج عن سوء ظروف العمل، لذلك سوف نحاول في هذا الفصل التعرض إلى ماهية ضغوط العمل وأهم العناصر المكونة لها.

1. خصائص ضغوط العمل:

تمتاز ضغوط العمل بعدد من الحقائق الهامة حولها فيما يلي:

- إن ضغوط العمل منتشرة دائما وتوجد في مكان العمل بشكل أو بآخر فازدحام المكاتب، زيادة طلبات الجمهور، تغيير مواعيد دوريات العمل، تكاثر الواجبات وتعاضم المستويات، زيادة الضوضاء كل ذلك يشكل ضغطا على التفكير الفرد أو أعصابه وحالته المزاجية .
- تفاوت ضغوط العمل من حيث طبيعتها ودرجة تأثيرها على الأفراد، فقد تخدم الضغوط أغراضا مفيدة فقد تكون دافعا لإجادة العمل والمنافسة والتفوق وقد تشكل فرصا للتحسين والتطوير وقد تكون مصدر الابتكار وتطبيق الأفكار الإبداعية، ولكنها من جهة أخرى قد تسبب أضرار أخرى على المستوى الشخصي والتنظيمي لذلك فإن هناك قدرا مقبولا أو صحيا للضغوط ينتج عنه آثار إيجابية، فإذا قلت الضغوط أو زادت عن القدر أصبحت ضارة وخطيرة .
- يختلف الناس في استجاباتهم وردود أفعالهم تجاه الضغوط، وذلك ناتج عن إدراكهم لهذه الضغوط، والمعاني التي يعطونها لها فكثرة العمل يعني قلقا وتوترا عند البعض بينما يعتبره آخرون فرصة للتحدي وابتكارات الذات، وقلة العمل عن القدر المطلوب يعتبرها سوء تقدير لمهاراتهم وغياب فرص النجاح التي يريدونها، بينما ينظر الآخرون على أنها فرصة للراحة، وعدم مواجهة المشكلات لذلك نجد أن الضغوط التي تسبب آثار ضارة عند البعض قد تصبح هي نفسها مصدر للطاقة والنشاط عند الآخرين.¹

2. أسباب ضغوط العمل:

هناك أسباب عديدة لضغوط العمل نورد بعضها على النحو التالي:²

2-1- كثرة الأعمال

إن حجم العمل المتوقع يعتبر مسببا للضغط، وإذا زادت أعباء العمل بسبب الآخرين أو مبادرة فردية دون مبررات واضحة صار العاملين في موقف صعب، إذ عليهم أن ينجزوا عدة أعمال في وقت واحد مما يؤدي إلى الإرهاق والإجهاد وما يتبع ذلك من استهلاك طاقتهم، ومما يزيد الطين بلة، وتحمل بعض الموظفين الحمل الأكبر عن باقي الموظفين الذين يقومون بأعمال محدودة ولا يساهمون في تحمل الأعباء فلا يكون هناك حل إلا بقيام رئيس العمل بتوزيع الأعمال بعدل على قوى العمل من الموظفين حتى لا يرتفع ضغط العمل على فئة دون أخرى ما يؤدي إلى هبوط المعنويات ونقص الإنتاجية لجميع العاملين على المدى الطويل.

¹ مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر. 2007. ص77

2-2- الخوف من الفشل

عندما يكلف رئيس العمل موظفاً أو مجموعة من الموظفين بأداء عمل أو مهمة دون معرفة طبيعتهم أو إمكانياتهم أو مهاراتهم وقدراتهم الوظيفية فإنه يضعهم في حالة ضغط عمل غاية في الشدة حيث يراود الموظف مخاوف الفشل ويدور بذهنه أثناء القيام بالعمل مشاعر مثيرة للقلق وتوقع الفشل والسقوط مع ما يتبع ذلك من أخطاء العمل وأمراض ضغوط العمل، والحل : في اختيار رئيس العمل للرجل المناسب في العمل أو المهمة المناسبة.

2-3- عدم توفر الدعم الكاف

من أكثر الأسباب شيوعاً لضغط العمل هو نقص وسائل الدعم لأداء الوظيفة، إذا كانت الميزانية غير كافية والإمدادات قليلة، والأدوات غير ملائمة والتعاون ضعيف بين الزملاء فإن التوتر يسود موقع العمل ويستنزف طاقات الموظفين، والحل : لا عمل ناجح دون الدعم المناسب وقبول الأعمال بدون هذا الدعم يخلق حالة " ضغط عمل " ويخفض معنويات العاملين ويقلل من مستوى إنتاجيتهم، ويهدد صحتهم.

2-4- اضطراب العلاقة بين الموظف وزميله

من أكثر أسباب ضغوط العمل انتشاراً على الإطلاق، وأكثر ضحايا ضغوط العمل تردداً على عيادة الطب النفسي من هذه الفئة، فإذا كان التعامل مع شخص غير متفاهم في الحياة العاملة يخلق حالة من الضغط، فإن المشكلة تكون مهددة في مجال العمل خاصة إذا كان هذا الشخص يمتلك قوة أكثر من " قوة السلطة " بحكم كونه رئيس العمل، ويعاني بعض الموظفين من ضغوط نفسية شديدة لعدم شعورهم بالتفهم أو التقدير أو المساندة من قبل رئيسهم، ويزيد من سوء الموقف إذا كان الرئيس غير كفء إدارياً أو فنياً فإنه غالباً ما يلقي اللوم على الآخرين إذا حدث خطأ ما ولا يقبل المناقشة حتى لا يواجه عيوبه، وهذا يخلق حالة من اللاتمان وعدم الثقة بين الرئيس والمرؤوس، ويحاول كل منهما حماية نفسه بأي طريقة متاحة ولا حل إلا باختيار الرئيس الكفاء القادر على تفهم موظفيه وتقدير جهودهم وتقدير الدعم الكافي لهم، الرئيس الجيد هو الذي يسعى دوماً لتحسين قدراته الفنية والإدارية، وهذا لا يعفي الموظف من مسؤولية اضطراب العلاقة مع رئيسه فقد يكون غير كفء مع الآخرين ولا يستطيع القيام بمهام العمل ويحتاج لتنمية مهاراته، إذن مسؤولية العلاقة بين الرئيس والمرؤوس مشتركة.

2-5- عدم معرفة الموظف لدوره في العمل

عندما لا يعرف الموظف حقيقة مسؤولياته وواجباته، وكيفية أداء وظيفته حسب أولوياتها والحدود المنظمة لعلاقتها بالوظائف الأخرى، فإنه يعيش حالة من ضغط العمل مصحوبة بخوف غامض غير محدود للبحث عن دفاعات داخلية وخارجية لحماية نفسه، وغالبا ما يسود التوتر جو العمل وتشعل الصراعات بين الموظفين نتيجة لارتباك الدور واختلاط الأولويات، كما تحدث المشاكل بينهم وبين رئيس العمل لاختلاف تصور كل طرف لطبيعة الدور ومسؤوليات الوظيفة والأولويات، مما يؤدي في النهاية إلى اهتزاز البناء التنظيمي للعمل وهبوط معنويات العاملين ولا حل إلا بتحديد دور فريق العمل ووضوح الأولويات والحقوق والواجبات.

وهكذا فإن مواجهة أسباب ضغوط العمل يتجه إلى بناء التنظيم الداخلي للعمل بتحديد الأدوار وإيضاح المسؤوليات والأولويات وتوفير الدعم الكافي لأداء العمل أو المهنة وتوزيع أعباء العمل على القوى العاملة بطريقة عادلة، واختيار القيادات الملائمة فنيا وإداريا للإشراف على فريق العمل نofهم طبيعة الموظف وإمكانياته وقدراته ومهاراته لتكليفه بالعمل المناسب، حتى يستطيع تحقيق الحد الأقصى من الأهداف المتوقعة مع الحفاظ على بناء فريق عمل للاستمرار والازدهار.¹

3. عناصر ضغوط العمل:

تتكون ضغوط العمل من ثلاث عناصر رئيسية وهي:

1-عنصر المثير

هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري والتي تولد شعورا بالضغط.

2- عنصر الاستجابة

هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية والفسولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.

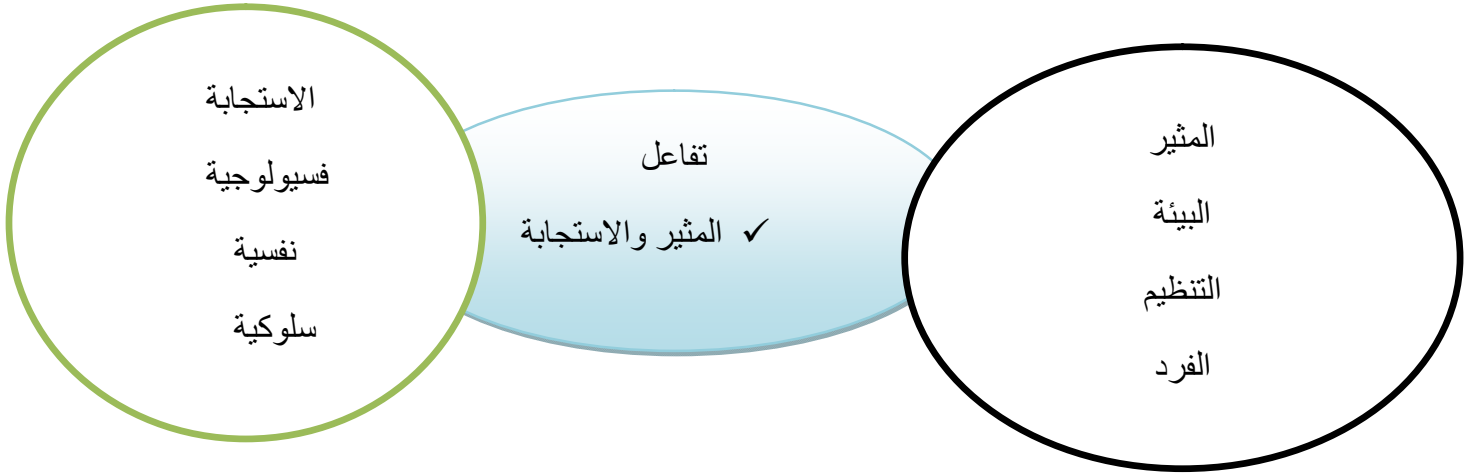
3- عنصر التفاعل

هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات، أي أن الضغط الذم يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري.²

¹ محمد الصيرفي، السلوك الإداري "العلاقات الانسانية"، دار الوفاء لنديا الطباعة والنشر، ط1، الاسكندرية، مصر، 2006، ص ص 329، 332.

² اندرودي سيسلاقي وماك جي. والاس. السلوك التنظيمي وتقييم الاداء. ترجمة جعفر ابو القاسم احمد. معهد الادارة العامة. الرياض. دون سنة. ص180.

الشكل رقم 01 يمثل عناصر ضغوط العمل وتداخلها:



المصدر: منيرة تماسيني. علاقة ضغوط العمل بالرضا الوظيفي. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علم الاجتماع. كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية. جامعة الوادي. الجزائر. 2015. ص23.

وفيما يلي شرح لهذه العناصر

1- عنصر المثير : هو عبارة عن مختلف العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة وكذلك العوامل المرتبطة بالموارد البشري ، والتي تولد شعورا بالضغط.

2- عنصر الاستجابة : هو عبارة عن تلك ردود الأفعال النفسية و الفسيولوجية والسلوكية التي يبديها المورد البشري أثناء تعرضه لمجموعة من المثيرات.

3- عنصر التفاعل : هو عبارة عن ذلك التفاعل الذي يحدث بين المثيرات والاستجابات أي أن الضغط الذي يواجهه الفرد ناتج عن التفاعل المركب ما بين العوامل المرتبطة بالبيئة الخارجية والداخلية للمؤسسة و كذا العوامل المرتبطة بالموارد البشري.

وهناك من يصنف عنصرين آخرين لضغوط العمل هما عنصر الإدراك و عنصر الفروق الفردية¹.

ويمكن توضيحها كما يلي:

¹ شقق شاطر: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء، سونلغاز- رسالة ماجستير - جامعة محمد بوقرة، يومرداس، 2010. ص79.

1- عنصر الإدراك

يتمثل الإدراك في استقبال المثيرات وتفسيرها إلى سلوك محدد فمن خلال عملية الإدراك يستطيع الفرد أن يحدد وضعيته اتجاه ضغوط العمل.¹

2- عنصر الفروق الفردية

تتمثل الفروق الفردية في تلك المتغيرات الشخصية التي تؤثر في سلوك الأفراد: كالسن، الجنس، الخبرة،.... الخ.

لقد أثبتت بعض الدراسات أن للفروق الفردية تأثير كبير في درجة اختلاف استجابات الفرد لضغوط العمل وفي التعامل معها والسيطرة عليها.²

4. أنواع ضغوط العمل

هناك أنواع متعددة لضغوط العمل، إذ يمكن تقسيمها أو تصنيفها وفق عدة معايير منها ما يلي:
4-1- أنواع الضغوط وفقا للآثار المترتبة عنها

و هنا تقسم إلى نوعين هما:

(أ) الضغوط الإيجابية:

وهي الضغوط المفيدة التي لها إيجابيات حيث يشعر الفرد بقدرته على الإنتاج و إنجاز المهام بسرعة و حسم، كما تولد لديه شعور بالسعادة و السرور مما ينعكس على إنتاجية عمله، كما تكون بمثابة الوسيلة الفعالة في رفع حيوية و أداء الفرد، وكذا كسر الملل و الكسل الناتج عن الروتين في العمل.

(ب) الضغوط السلبية:

و هي الضغوط المؤذية ذات الانعكاسات السلبية على صحة و نفسية الإنسان و من ثم تنعكس على أدائه و إنتاجيته في العمل، و تدفعه للإحباط، هذا بالنسبة للفرد، أما بالنسبة للمنظمة تحملها تكاليف باهظة ناتجة عن " انخفاض الرضا الوظيفي، حوادث العمل، التسرب الوظيفي... الخ.³

و من خلال الجدول التالي يمكننا عقد مقارنة بين الضغوط السلبية و الإيجابية:

¹ محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية الإسماعيلية، ط1، مصر، 2005، ص، 309

² فاروق عبده فليح و محمود عبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2005، ص30

³ علي بن حمد سليمان النوشان، ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2004، ص ص 114-115.

1: الجدول رقم 01 يوضح المقارنة بين الضغوط الإيجابية و السلبية

الرقم	الضغوط السلبية	الضغوط الإيجابية
1	تسبب انخفاض في الروح المعنوية	تمنح دافع للعمل
2	تولد إحباط	تساعد في التركيز
3	تدعو للتفكير في المجهود المبذول	تحافظ في التركيز على النتائج
4	تجعل الفرد يشعر بتراكم العمل عليه	تجعل الفرد ينظر إلى العمل بتحدي
5	تشعر الفرد بأن كل شيء ممكن أن يقضيه بمشقة عالية	تحافظ في التركيز على العمل
6	الشعور بالأرق	النوم الجيد
7	ظهور انفعالات و عدم القدرة عن التعبير عنها و عن المشاعر	القدرة على التعبير عن الانفعالات و المشاعر
8	الإحساس بالقلق	تمنح الإحساس بالمتعة
9	تؤدي إلى الشعور بالفشل	تمنح الشعور بالإنجاز
10	تسبب للفرد الضعف	تمد الفرد بالقوة و الثقة
11	التشاؤم من المستقبل	التفاؤل بالمستقبل
12	عدم القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة	القدرة على الرجوع إلى الحالة النفسية الطبيعية عند المرور بتجربة غير سارة

المصدر: علي بن حمد سليمان النوشان ، مرجع نفسه ، ص 115.

4-2- أنواع ضغوط العمل من حيث الشمول:

فقد قسمت إلى نوعين هما:

(أ) ضغط كلي شامل:

هو الضغط السائد على كل شيء من اهتمامات العامل، و مسيطر على كافة العوامل في المنظمة التي يعمل بها.

(ب) ضغط جزئي فرعي:

يرتبط بمصلحة فئة من الفئات التي يضمها الهيكل الإداري الذي يعمل به متخذ القرار، حيث تصدم مصالحه مع أهداف هذا الهيكل، نتيجة لممارسة الضغط عليه، فكلما كانت هذه الفئة مؤثرة كلما أجبرت متخذ القرار على الانصياع لمطالبها.¹

3-4-أنواع ضغوط العمل حسب المصدر:

تقسم وفق هذا المعيار إلى:

(أ) الضغوط الناتجة عن البيئة المادية:

تشكل الحرارة و الضوضاء و سوء التهوية مصدرا للضغوط بالنسبة للفرد، و يؤول دون قيام الفرد بمهامه و مسؤولياته بالشكل المطلوب.

(ب) الضغوط الناتجة عن البيئة الاجتماعية:

وتظهر نتيجة تفاعل الفرد مع الزملاء في العمل مثل: الصراع داخل المؤسسة، اختلاف المهارات بين الأفراد.

(ج) الضغوط الناتجة عن النظام الشخصي للفرد:

و ترجع إلى الخصائص الشخصية للفرد و هي تختلف من شخص لآخر، حسب طباعه و نمط شخصيته، مثال " هناك شخص سريع الغضب و يكون أكثر عرضة للضغوط من الشخص الهادئ".²

4-4-أنواع ضغوط العمل حسب الفترة التي تستغرقها:

تقسم ضغوط العمل من حيث الفترة الزمنية التي تستغرقها و شدتها و مدى التأثير على صحة الإنسان النفسية و البدنية إلى ثلاثة أنواع كالتالي:

(أ) الضغوط البسيطة :

و هي التي تستمر من ثوان معدودة إلى ساعات طويلة، و تكون ناتجة عن مضايقات صادرة من أشخاص تافهين أو أحداث قليلة الأهمية في الحياة.

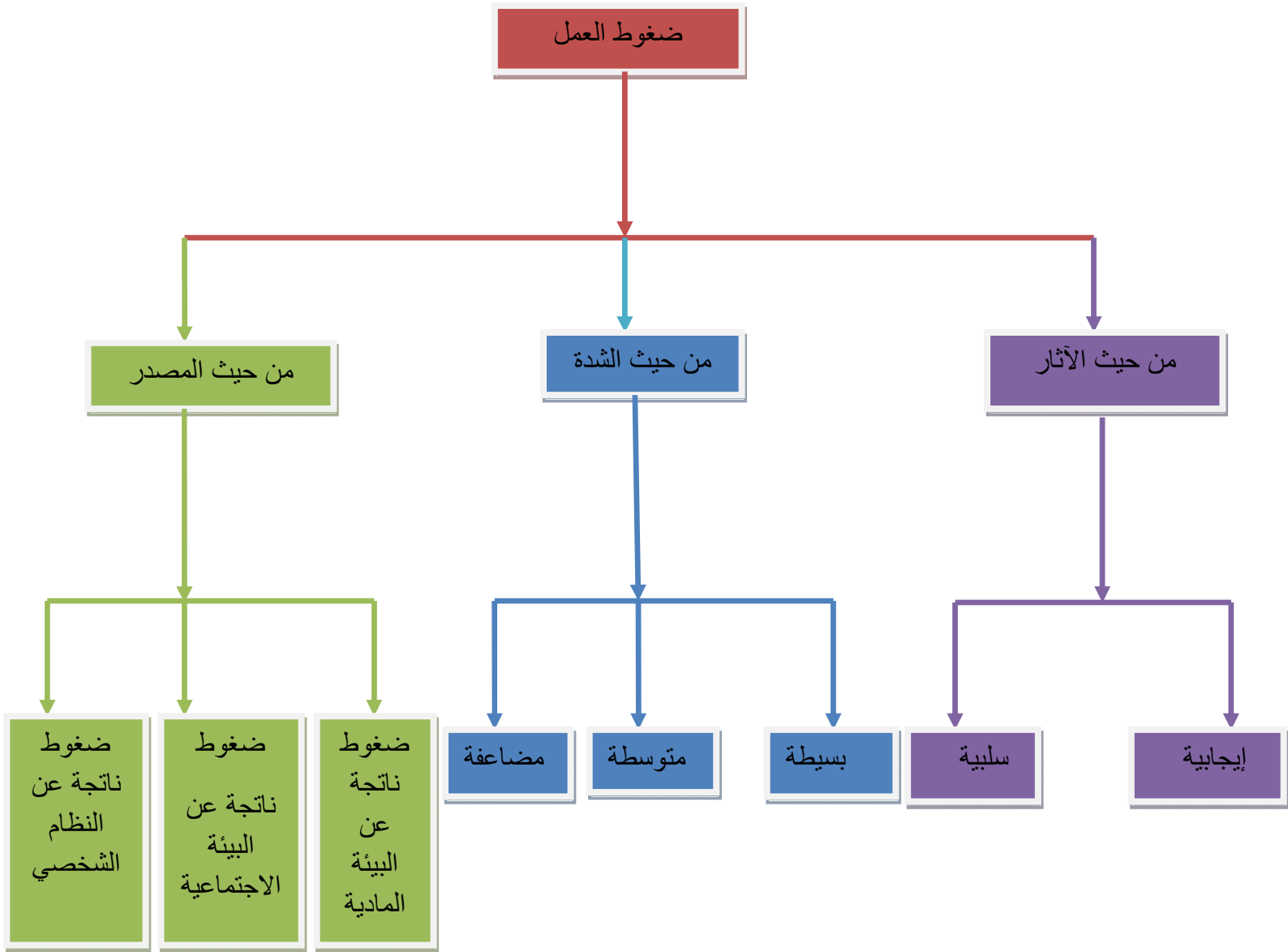
(ب) الضغوط المتوسطة:

تستمر من ساعات إلى أيام و هي نتيجة بعض الأمور كالدوام لفترات إضافية، أو زيارة شخص مسؤول أو غير مرغوب فيه.

(ت) الضغوط المضاعفة: هي التي تستمر لأسابيع أو أشهر و سنوات و تكون ناتجة عن أحداث كبيرة مثل النقل من العمل، أو الإيقاف عن العمل أو موت شخص عزيز و الشكل التالي يوضح لنا أنواع ضغوط العمل حسب المعايير السابقة.

¹ مبارك بن فالح مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز الحدود، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2010، ص 21.
² قاسم علوان، نجوى أحمد، إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009، ص 138-139.

الشكل رقم 02 يوضح أنواع ضغوط العمل:



المصدر: مبارك بن فالح مبارك الدوسري ،ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز الحدود ، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ، السعودية ، 2010 ،ص 20.

5. مراحل ضغوط العمل

1- مرحلة التعرض للضغوط :

يطلق عليها البعض مرحلة الإنذار المبكر أو مرحلة الإحساس بوجود الخطر، وتبدأ هذه المرحلة بتعرض الفرد لمثير معين سواء كان داخليا أو خارجيا، ويمكن القول بأن هذا المثير يؤدي إلى حدوث ضغوط معينة عندما تفرز الغدد الصماء هرمونات معينة يترتب عليها بعض المظاهر، يمكن أن تستدل منها على تعرض الفرد لهذه الضغوط، ومن أهم هذه العناصر:

- الأرق.
- زيادة ضربات القلب.
- توتر الأعصاب.
- الضحك الهستيري.
- سوء استغلال الوقت.
- الاستهداف للحوادث.
- الحساسية للنقد.

2- مرحلة رد الفعل (التعامل مع الضغوط):

تبدأ هذه المرحلة فور حدوث التغيرات السياسية السابقة حيث تؤدي إلى إثارة العمليات الدفاعية في الجسم في مرحلة التعامل مع التغيرات، ويأخذ رد الفعل أخذ الاتجاهين، إما بالمواجهة أو الهروب، وذلك في محاولة للتغلب عليها والتخلص منها بسرعة، وبذلك يعود الفرد إلى حالة التوازن، وإذا لم ينجح في ذلك ينتقل إلى المرحلة التالية حيث يكون قد تعرض بالفعل للضغوط.

3- مرحلة المقاومة ومحاولات التكيف:

عند التنبيه يستجيب الجسم بإفراز الهرمونات من أجل رفع نسبة الكلسترول في الدم، لتوفير الطاقة التي يحتاجها الجسم من أجل الاستجابة، حيث يحاول الفرد في هذه المرحلة علاج الآثار التي حدثت بالفعل ومقاومة أي تدهور أو تطورات إضافية، بالإضافة إلى محاولة التكيف مع ما يحدث فعلا، فإذا نجح في ذلك قد يستقر الأمر عند هذا الحد، وتزداد فرص العودة إلى التوازن، أما في حالة الفشل ينتقل الفرد إلى المرحلة التالية¹.

4- مرحلة التعب والإنهاك:

ينتقل الفرد إلى هذه المرحلة عندما يتعرض لمصادر الضغوط باستمرار، ولفترة زمنية طويلة، حيث يصاب بالإجهاد نتيجة لتكرار المقاومة ومحاولات التكيف، ويمكن الاستدلال على الوصول إلى هذه المرحلة من خلال بعض المظاهر والآثار من أهمها²:

- الاستياء من جو العمل.
- انخفاض معدلات الإنجاز.

¹محمد اسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، ط1، جامعة الأزهر، مصر، 2005، ص44.

²محمد اسماعيل بلال، المرجع السابق ص44.

- التفكير في ترك الوظيفة.
 - الإصابة بأمراض نفسية مثل النسيان المتكرر السلبية اللامبالاة، الاكتئاب.
 - الإصابة بالأمراض العضوية مثل فرحة المدد، السكر وضغط الدم .
- كما اقترح " هانز سيلبي " Hans Selye " ثلاث مراحل يمر بها الفرد حين يتعرض لضغط ما، وهي:

أ- الإنذار:

في هذه المرحلة حينما يواجه الفرد ضغطا بفعل مثير خارجي، ينشط نظام الضغط الداخلي يتم استشارة وسائل الدفاع لدى الفرد، مثل زيادة ضربات القلب وارتفاع معدل التنفس وارتفاع ضغط الدم.

ب- المقاومة:

إذا استمر الضغط يستدعي الجسم العضو أو النظام الحاسم لمواجهة الضغط للتكيف.

ج- الاستنزاف:

مع استمرار الضغط وعدم تمكن الفرد من التكيف والتغلب عليها، يستنزف الفرد طاقاته وقدراته وتتهار نظم ووسائل التكيف¹.
وقد أشار " هاتر سيلبي " أن ضغط العمل ليس مجرد قلق وليس بالضرورة أن يكون صار وإنما قد يكون له نتائج إيجابية، وأن غياب كليا يعني الموت².

6. مصادر ضغوط العمل:

يتعرض الفرد في حياته إلى ضغوط تأتي من مصادر مختلفة تعمل كل منها بشك مستقل أو تتفاعل معا في تأثيرها على الفرد منها³:

- ✓ **البيئة :** إن البيئة الخارجية للفرد قد تكون مصدرا للضغط بما قد يحدث فيها من تغيرات اجتماعية وسياسية وقانونية واقتصادية.
- ✓ **الأسرة :** قد تكون الأسرة مصدرا لبعض الضغوط بسبب توقعاتها من الفرد، وتعارض متطلباتها مع متطلبات العمل، وما يحدث في الحياة الأسرية من تغيرات جوهرية كحالات الوفاة والأمراض... الخ.
- ✓ **الأحداث الشخصية:** يتعرض الفرد من حين لآخر إلى أحداث في حياته الشخصية قدرا من الإثارة والضغط النفسي، وهذه الأحداث بما تسببه من توتر ينتقل تأثيرها إلى العمل.

¹ المرجع نفسه ص 75.

² معن محمد عياصرة، ومروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008 ص1.

³ أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، المكتب العربي الحيث، الإسكندرية، مصر، 1986، ص424.

- ✓ **تأثير شخصية الفرد:** وجدت بعض الأبحاث أن هناك شخصيات حيوية وحادة في طباعها تتميز بالرغبة في العمل الدؤوب والتسابق مع الزمن وعادة يتحمل هؤلاء الأشخاص درجات عالية من التوتر والضغط النفسي.¹
- ✓ **عدم توافق شخصية الفرد مع متطلبات التنظيم الرسمي:** تميل المنظمات كبيرة الحجم، الأخذ بالشكل البيروقراطي المتقيد بلوائح وإجراءات رسمية، فيتعارض ذلك عادة مع رغبة الأفراد العاملين في الاستقلالية والتصرف بحرية، وذلك بإجبارهم على الالتزام بالأنظمة والإجراءات والقواعد الرسمية التي تحد من المبادأة أو الابتكار والإبداع، ويلقي ذلك التعارض ضغوطاً نفسية على العاملين.²
- ✓ **مشاكل الخضوع للسلطة:** تتميز المنظمات بوجود هيكل متدرج من السلطة الرسمية ويختلف المرؤوسون في قبولهم لنفوذ سلطة الرؤساء. وهذا يؤدي إلى الشعور بالتوتر لدى البعض.
- ✓ **اختلال العلاقات الشخصية:** تؤدي العلاقات الشخصية بين الفرد وزملائه في العمل دوراً هاماً في الحياة العملية، فهذه العلاقات قد تتيح له إشباع الحاجات النفسية والاجتماعية كالتقدير والاحترام والصدقة وغيرها، أما إذا أسيء استغلال هذه العلاقات فإنها بلا شك ستنتصف بسمات العداوة والكراهية، وقد تتعمق هذه السمات إلى الحد الذي يؤدي إلى انفصال الفرد أو ما يشبه حالة اغتراب.³
- ✓ **طبيعة العمل:** إن طبيعة العمل الذي يقوم به الفرد من حيث مدى تنوع الواجبات المطلوبة، ومدى أهمية العمل وكميته ونوعية المعلومات المرتدة من تقييم الأداء، كلها من العوامل التي من المحتمل أن تكون مصدراً أساسياً للإحساس بالضغوط.
- ✓ **صعوبة العمل:** تسبب صعوبة العمل شعور الفرد بعدم الاتزان. وترجع صعوبة العمل إما لعدم المعرفة بجوانبه أو لعدم فهم الفرد لهذه الجوانب، أو أن كمية العمل أكبر من نطاق الوقت الخاص بالأداء أو أكبر من القدرات المتاحة للفرد.
- ✓ **غموض الدور:** يعني غموض الدور النقص في المعلومات اللازمة لتأدية الدور المتوقع من الفرد. كذلك يحدث غموض الدور عندما تكون الأهداف والمهام والاختصاصات ومتطلبات العمل غامضة وغير واضحة مما يؤدي إلى شعور الفرد بعدم سيطرته على عمله.⁴
- ✓ **صراع الدور:** يلعب الفرد عدة أدوار، أي أنه يقوم بمحاولة مقابلة التوقعات المختلفة التي تريدها الأطراف المختلفة منه. وأحياناً تكون هذه الأدوار -التوقعات- متعارضة. هذا يعني أنه قد يحدث تعارض في مطالب العمل من حيث الأولوية وتعارض في حاجات الأفراد مع متطلبات المنظمة وتعارض مطالب الزملاء مع تعليمات المنظمة وتكون الضغوط نتيجة لعدم مقدرة الفرد على تحقيق التوقعات المختلفة.⁵

¹ أحمد محمود خالد الحلبي، أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في البنوك الاسلامية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الاوسط الاردن، 2011، ص 18-19.

² جاسم مشتت داوي وسعد عبد عابر، مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي، المجلة العراقية للعلوم الاردنية، العدد 27، 2009، ص 69.

³ جيرالد جرينبرج وروبرت بارون، ادارة السلوك في المنظمات، دار المريخ، الرياض، السعودية، ص 259.

⁴ محمد اسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 56.

⁵ محمد اسماعيل بلال، مرجع سابق، ص 59.

- ✓ **التنافس على الموارد** : ينظر دائما إلى الموارد على أنها نادرة وتتنافس الأقسام والإدارات والأفراد في الحصول على هذه الموارد، ويتطلب ذلك اللجوء إلى المساومة والمناورة وهي أمور قد تؤدي إلى الشعور بالضغط النفسي.¹
- ✓ **اختلال بيئة العمل المادية** : إن اختلال ظروف العمل المادية من تهوية، رطوبة، إضاءة، درجة حرارة عالية، ضوضاء، أو التعامل مع مواد كيميائية كالغازات يمكن أن تؤدي إلى الشعور بعدم مناسبة العمل وظروفه، ونظرا للارتباط الوثيق بين هذه الأمور وصحة وسلامة الفرد البدنية فإنها يمكن أن تكون مصدرا أساسيا من مصادر ضغوط العمل.²

7. آثار ضغوط العمل

ضغوط العمل عادة لها آثار سلبية و ايجابية، و ذلك أن انعدام الضغوط كليا يؤدي بالأفراد إلى شعورهم بالملل، و فقدان الدافعية للعمل، لذا يمكن تقسيم آثار ضغوط العمل إلى آثار سلبية و أخرى إيجابية:

1-7 الآثار الإيجابية:

1-1-7 الآثار الإيجابية لضغوط العمل على مستوى الفرد:

- ✚ رفع مستوى الشعور بالرضا و الثقة و الروح المعنوية لدى الأفراد، مما يؤدي إلى الاستقرار في العمل و رفع مستوى الأداء.
- ✚ النوم جيدا نتيجة شعور المورد البشري بالإنجاز و القدرة على التحكم في المواقف العملية وهو ما يمنحه راحة نفسية وجسدية.³
- ✚ تكيف جسم المورد البشري مع المواقف الضاغطة حيث يستطيع بسهولة العودة إلى الحالة الطبيعية.
- ✚ تساعد ضغوط العمل على تدعيم العلاقات الاجتماعية ما بين العاملين عن طريق مساعدة بعضهم البعض على مواجهة الضغوطات و المشكلات.⁴

2-1-7 الآثار الإيجابية لضغوط العمل على مستوى المنظمة:

- ✚ تنمية الاتصال الرسمي و غير الرسمي بين مختلف الموارد البشرية في المؤسسة.
- ✚ حل المشكلات التي تحول دون قيام الموارد البشرية بأداء مهامها بفعالية و فاعلية و بالتالي تصبح ضغوط العمل كدافع مهم لحل المشاكل التي تحد من تأدية المؤسسة لأنشطتها اليومية بفعالية و فاعلية.

¹ نايف بن فهد التويم، مستويات العمل وسبل مواجهتها في الأجهزة الامنية، دراسة ميدانية على ضباط جوازات ومرور مدينة الرياض، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، السعودية، 2005، ص40.

² فرج عبد القادر، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، ط9، القاهرة، مصر، 2001، ص253.

³ شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، 2010، ص129.

⁴ عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009، ص43.

✚ اكتشاف الكفاءات المتميزة داخل المؤسسة، و التي تظهر أثناء التعامل مع ضغوط العمل.¹

2-7- الأثار السلبية:

1-2-7 الأثار السلبية لضغوط العمل على مستوى الفرد:

• أثار جسدية أو فسيولوجية:

من أهم النتائج و الأثار التي تتركها ضغوط العمل على الناحية الجسدية للفرد ما يلي: الصداع، أمراض القلب، ارتفاع ضغط الدم، قرحة المعدة... الخ.

• الأثار النفسية:

ضغوط العمل و من هذه إن الحالة النفسية للأفراد من أهم المؤشرات التي تدل على تحديد نتائج الأثار: القلق، الاكتئاب، الإحباط، التعب المتكرر... الخ.

• الأثار السلوكية:

يترتب على تعرض الفرد لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل و بشك متكرر إلى حدوث تغييرات سلبية في سلوكياته، و من بين هذه التغييرات نجد: التدخين، الإدمان على الكحول، العنف، اضطرابات النوم... الخ.²

2-2-7 الأثار السلبية لضغوط العمل على مستوى المؤسسة:

" يتفق الباحثين على أن تعرض الموارد البشرية لمستويات مرتفعة من ضغوط العمل من شأنه أن يترك عليها أثارا سلبية تنعكس مباشرة على مؤسستها من خلال: تحملها لتكاليف باهضة سواء تكاليف التغيب و التأخر أو دوران العمل أو الإضراب و التوقف عن العمل... الخ.³ "

¹ شاطر شفيق، المرجع السابق ، ص44

² المرجع نفسه، ص127.

³ المرجع نفسه، ص129.

خلاصة

تعتبر ضغوط العمل من المظاهر السلبية التي تنعكس على الأفراد، وعلى مؤسساتهم التي يعملون بها مع التأكيد أن ضغوط العمل ليست جميع نتائجها بالضرورة سلبية، وتعرضنا في هذا الفصل إلى توضيح ماهية ضغوط العمل، وضغوط العمل و آثارها.

الفصل الثالث

الأداء

تمهيد

يعتبر أداء المربي الجيد من أهم العوامل التي تساعد على تحقيق أهدافه، والقيام بعمله بكفاءة وفعالية، والمربي باعتباره حجز الزاوية في العملية التربوية لتلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة يجب أن تتوفر فيه جملة من العوامل التي تساعد على القيام بعمله على أحسن وجه، بالإضافة إلى توفر الظروف المادية والمعنوية الملائمة التي تزيد من فعالية أدائه، وتمكنه من الإيجاز الفعلي للقدرات العقلية والفعلية الكامنة فيه، ولهذا فالأداء التربوي الجيد مطلب أساسي لكل مربي، وهذا لكي يبلغ رسالته على أحسن وجه دون معوقات أو حواجز تقف أمام قيامه بأدائه، وفي هذا الفصل سنقوم بعرض ماهية الأداء.

1. عناصر الأداء

أما إذا نظرنا إلى عناصر الأداء نجد أنه يتكون من عدة عناصر هامة تكون في مجموعها ما يعرف بالأداء .

أ- المعرفة بمتطلبات الوظيفة : وتشمل المهارة المهنية والمعرفة الفنية والخلفية العامة عن الوظيفة والمجالات المرتبطة بها.

ب- نوعية العمل : وتشمل الدقة والنظام والإتقان والبراعة والتمكن الفني على تنفيذ وتنظيم العمل والتحرر من الأخطاء.

ج- كمية العمل : وتشمل حجم العمل المنجز في الظروف العادية وسرعة الانجاز .

د-المثابرة والثوق : ويدخل فيها التفاني والجدية في العمل والقدرة على تحمل المسؤولية وانجاز الأعمال في مواعيدها ومدى الحاجة للإشراف والتوجيه¹.

هـ- الموظف : وما يمتلكه من معرفة ومهارات واهتمامات وقيم واتجاهات ودوافع.

و- الموقف : وهو ما تتصف به البيئة التنظيمية حيث تؤدي الوظيفة والتي تتضمن مناخ العمل والإشراف ووفرة الموارد والأنظمة الإدارية والهيكل التنظيمي².

2. أنواع الأداء

إن نوع الأداء يكون حسب معيار التقسيم ومن ثم يمكن تقسيم الأداء إلى أنواع حسب معيار المصدر، إضافة إلى معيار الشمولية.

✓ حسب معيار المصدر

وفقا لهذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين الأداء الذاتي أو الأداء الداخلي. أ-الأداء الداخلي: و يطلق على هذا النوع من الأداء أداء الوحدة أي انه ينتج ما تمتلكه المؤسسة من الموارد فهو ينتج أساسا مما يلي:³

- الأداء البشري: و هو أداء أفراد المؤسسة الذي يمكن اعتبارهم موردا استراتيجيا قادر على صنع القيمة وتحقيق لأفضلية التنافسية من خلال تسيير مهاراتهم.
- الأداء التقني: ويتمثل في قدرة المؤسسة على استعمال استثماراتها بشكل فعال.
- الأداء المالي: ويكمن في فعالية تهيئة و استخدام الوسائل المالية المتاحة.

¹ الحسيني أحمد، علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين ، ط1 ، الرياض ،السعودية ،1994،ص72.

² الزهراني حسين ،خصائص الوظيفة وأثرها على أداء العاملين ،دراسة مسحية على عينة من ضباط الدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية ،1999،ص22.

³ - بربر كامل ،إدارة الموارد البشرية ،اتجاهات وممارسات ، دار المنل اللبناني ، ط1 ، بيروت ، لبنان ، ص175.

ب-الأداء الخارجي: هو الأداء الناتج عن المتغيرات التي تحدث في المحيط الخارجي.

فالمؤسسة لا تتسبب في إحداثه و لكن المحيط الخارجي هو الذي يولده فهذا النوع بصفة عامة يظهر في النتائج الجيدة التي تتحصل عليها المؤسسة وكل هذه التغيرات تنعكس على الأداء سواء بالإيجاب أو بالسلب، و هذا النوع يفرض على المؤسسة تحليل نتائجها¹.

✓ حسب معيار الشمولية

وحسب هذا المعيار يمكن تقسيم الأداء إلى نوعين هما : الأداء الكلي والأداء الجزئي. أ-الأداء الكلي: وهو الذي يتجسد في الانجازات التي ساهمت فيها جميع العناصر و الوظائف و الأنظمة الفرعية للمؤسسة لتحقيقها،و لا يمكن نسب انجازها إلى أي عنصر من دون مساهمة باقي العناصر ،في هذا النوع من الأداء يمكن الحديث عن مدى و كفاءات بلوغ المؤسسة أهدافها الشاملة كالاستمرارية ،الربح و النمو،كما أن الأداء للمؤسسة في الحقيقة هو نتيجة تفاعل أداء أنظمتها الفرعية

ب-الأداء الجزئي: و هو الذي يتحقق على مستوى الأنظمة الفرعية للمؤسسة و ينقسم بدوره إلى عدة أنواع تختلف باختلاف المعيار المعتمد لتقسيم عناصر المؤسسة حيث يمكن أن يقسم حسب المعيار الوظيفي.²

3. أهمية الأداء

يكتسي الأداء أهمية كبيرة لكل من الأفراد العاملين وللمؤسسة، ويمتد حتى للأطراف الخارجية ذات العلاقة مع المؤسسة، وتتجلى أهمية الأداء في:

- ✓ يساهم الأداء في تحديد قدرة المؤسسة على استثمار القدرات الكامنة وتوظيف الطموحات والمهارات والمعارف لدى العاملين، لأن الأداء هو مقياس لقدرة ودافعية الفرد اتجاه عمله .
- ✓ يؤدي الأداء الفعال إلى خلق ميزة تنافسية للمؤسسة من خلال الابتكار والإبداع في الأداء يؤدي الأداء الفعال إلى تخفيض التكاليف(تكاليف العمل) وترشيد النفقات.
- ✓ يساهم الأداء في تحديد مدى نجاح إدارة الموارد البشرية في المؤسسة، ومدى سلامة برامجها التي تعدها و تستخدمها بالمؤسسة.
- ✓ يساعد الأداء المتميز في رفع مستوى الجودة في مداخلات ومخرجات العملية الإنتاجية في منظمات الأعمال.
- ✓ يساهم الأداء في تحديد نقاط القوة والضعف لدى قوة العمل في منظمات الأعمال.
- ✓ يساعد الأداء المتميز في تحقيق أهداف المؤسسة ومدى إشباع حاجات الفرد وأهدافه.³

¹ بربر كامل، المرجع السابق، ص 175.

² الكبيسي موقف ، مرجع سابق ، ص 56.

³ خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، أطروحة دكتوراة في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس،الإسماعيلية،مصر، 2014،ص77.

4. العوامل المؤثرة في الأداء

من العوامل التي تؤثر على الأداء الوظيفي ما يلي:

- ❖ **تحديد أهداف المنظمة:** إن المنظمات التي تعمل دون أن يكون لديها خطط واضحة ومعدلات إنتاج محددة، فإنها لا تستطيع أن تقيس مدى ما تحقق من إنجازات، وهذا بدوره ينعكس على أداء الموظفين فيها.
- ❖ **مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات:** لاشك بأن ضعف مشاركة المستويات الإدارية المختلفة في التخطيط وصنع القرارات، ساهم في إيجاد فجوة بين الإدارة العليا والموظفين، والذي ينعكس بدوره على أداء المنظمة ككل.
- ❖ **الرضا الوظيفي:** إن انخفاض الرضا يعتبر من العوامل الأساسية في تدني معدلات الأداء.
- ❖ **التسيب الإداري:** يعتبر التسيب الإداري من الظواهر الإدارية التي لها تأثير كبير في انخفاض معدلات أداء الموظفين.
- ❖ **التطور التنظيمي:** إن المشكلات الناتجة عنه لها أثر واضح في انخفاض معدلات أداء الموظفين.
- ❖ **البيئة المادية:** إن عجز المنظمة عن توفير بيئة عمل مادية مناسبة للعاملين، يترك أثرا سيئا في نفوس العاملين، مما يؤدي إلى ضعف مستوى أدائهم الوظيفي.
- ❖ **نطاق الإشراف:** يلعب نطاق الإشراف دوراً هاماً في التأثير على الأداء الوظيفي، حيث يترتب على عدم وجود الإشراف الجيد انخفاض الروح المعنوية للموظفين، وخلق جو من عدم الثقة، وبالتالي يترك أثراً على أداء الموظفين.
- ❖ **نظام الحوافز:** إن نظام الحوافز على اختلاف أنواعها يساهم في تحفيز العاملين، ويساهم في حثهم على رفع كفاءة أدائهم ويزيد من درجة رضاهم عن العمل.¹

5. مظاهر ضعف الأداء

توجد مظاهر متعددة لضعف الأداء الوظيفي، يمكن أن نعدد منها ما يلي:

- ✓ الإنتاجية الضعيفة وغير الجيدة في مواصفاتها، وعدم إنهاء الأعمال في الوقت المحدد.
- ✓ الصدام المستمر بين الإدارة والموظفين وخاصة الجدد.
- ✓ عدم الانسجام مع ثقافة المؤسسة السائدة، وفقدان الحافزية، وازدياد حالة اللامبالاة لدى العاملين.
- ✓ ضعف المعرفة والمهارات، وفقدان روح المخاطرة، والتأخر في اتخاذ القرارات.
- ✓ عدم وجود الرغبة في النمو والتطور الوظيفي.²

¹ بضاضو عزمي، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010، ص49.

² رمضان، فدوى، أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء، دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009، ص97.

6. طرق قياس الأداء

كل مؤسسة تسعى لتحقيق أداء فعال للأفراد، فقرار اختبار فرد وتعيينه في عمل معين، يفترض أن يكون المختار أداء الفرد لهذا العمل أكثر فعالية من الذي لم يقع عليهم الاختبار، وقرار فرد في التدريب، يفترض أن أداءه سيكون أكثر فعالية عما سبق .

لذا تثبت البحوث والدراسات بأنه توجد فئتان من المقاييس يعتمد عليها في قياس الأداء وهي:

1 - المقاييس غير المحكمة

هذه الفئة من المقاييس لا تتطلب تجريبها أو تجميعها أو استنتاجها من قبل الشخص الذي يقوم بجمع القياسات، وتتألف هذه البيانات من أشياء يمكن عدّها أو مشاهدتها أو مقارنتها مباشرة من موظف لآخر، كما تشمل المقاييس غير المحكمة على مؤشرات الإنتاج، وهناك مقاييس لا تمثل الأداء بشكل مباشر، كالغياب، الحوادث، الشكاوي .

2- المقاييس المحكمة

من الوسائل الأكثر استخداماً في قياس الأداء، وإن عدم إمكانية قياس مساهمة الفرد المباشرة في عمله قياساً موضوعياً يدفعنا إلى قياس هذه المساهمة من خلال تقديرات وأحكام الآخرين وعلى الرغم من الاستخدام الواسع لمقاييس الأداء المحكمة، فإنه يبدو أن جميع الأشخاص المعنيين من باحثين وأساتذة وإداريين، والذين يتم تقييم أدائهم يكونون غير راضين عنها بصفة عامة، وذلك لأنهم يرو أن المقاييس المحكمة معرضة للتحييز المقصود والغير المقصود، فالأساتذة رغم ما يقدمونهم من أداء داخل الصف الدراسي، ومن مجهودات كبيرة تبذل طوال العام، إلا أنهم دائماً غير راضين على تقييم أدائهم من طرف المفتشين التربويين من خلال النقطة الممنوحة لهم.¹

¹ محمد محمد الحمادي، عفة مختار عبد السلام، مدخل في التربية البدنية المقاربة النظرية، مركز الكتاب ط2، القاهرة، مصر، 1997، ص91-92.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل يتضح لنا إن الأداء هو مجموعة من السلوكيات الإدارية التي قد ينتج عليها آثار سلبية وأخرى ايجابية، هذه الأخيرة قد تكون مرغوبة للعامل و للمؤسسة حيث يتوقف ذلك على مستويات الضغوط التي يتعرض لها الفرد وكذا طول مدتها ومدى تكرارها، ومن أجل تفادي بعض المشاكل التنظيمية والتي تنعكس آثارها على الأداء كان لزاما على المؤسسة الاستفادة من وجود نظام لتقييم أداء العاملين من دون استثناء من المشرف إلى المرؤوس وذلك بطريقة منتظمة وفي أزمنة محددة.

الفصل الرابع

ذوي الاحتياجات
الخاصة

تمهيد

تختلف فئة ذوي الاحتياجات الخاصة عن الفئة العادية في كثير من الأمور، من بينها الفارق التعليمي في قدرة الاستيعاب المعلوماتي لهم، لذلك كان لزاما على المنظومة التربوية استحداث استراتيجيات تعليمية و تقنية حديثة تتماشى وقدرات هذه الفئة، من أجل تكملة نقائصهم وتغطية احتياجاتهم وتنمية مهاراتهم بصفة عامة، ومن هنا سنتطرق في هذا الفصل إلى فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ، أقسامها ، برامجها ، والقضايا والمشكلات التي تواجهها مركزين على نوعين من الإعاقة الإعاقة السمعية والبصرية.

1. تصنيفات فئة ذوي الاحتياجات الخاصة

تتعدد فئات ذوي الاحتياجات الخاصة حسب نوع الإعاقة كالاتي:

- الإعاقة العقلية (Handicap mental).
- الإعاقة الحركية (Handicap physique).
- الإعاقة الحسية (المكفوفين، الصم البكم، ضعاف البصر) (Le handicap des), (maladie chronique).
- الإعاقة بأمراض مزمنة.
- الإعاقة الاجتماعية (Le handicap social).
- اضطرابات التّعلم. (Les troubles d' apprentissage)
- اضطرابات المهارات الحركية (Les troubles des force motrice.)
- التخلف العقلي.¹

و في بحثنا هذا قمنا بالتركيز على الإعاقة الحسية وبالأخص الإعاقة السمعية والبصرية :

1-1- الإعاقة السمعية:

مفهوم الإعاقة السمعية

الإعاقة السمعية من الإعاقات التي تندرج ضمن فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ويمكن تعريفها كالاتي: " مدى تأثير فقدان السمع على إدراك وفهم اللّغة المنطوقة " ².
نعني بالإعاقة السمعية اختلال في السمع يعيق القدرة على التّواصل السمعى واللفظي.

كما تعرف الإعاقة السمعية من وجهة نظر تربوية: "المعاق سمعيا هو ذلك الشّخص الذي لا يستطيع الاعتماد على حاسة السمع لتعلّم اللّغة أو الاستفادة من برامج التّعليم المختلفة المقدمة للسامعين " ³.

تعرف الإعاقة السمعية من وجهة نظر طبية: "هو ذلك الفرد الذي أصيب جهازه السمعي بتلف أو خلل عضوي منعه من استخدام النّطق في الحياة العامة، بشكل طبي كسائر الأفراد العاديين " ⁴.

¹ وليد السيد أحمد خليفة، الاتجاهات الحديثة في مجال التربية الخاصة، دار مراد علي، ط1، الإسكندرية، مصر، 2006، ص31-32.

² أسامة فاروق مصطفى، السيد كمال الشربيني، الإعاقة السمعية، دار المسيرة، ط1، عمان، 2013، ص 47.

³ عصام نمر يوسف، أحمد سعيد درباسي، الإعاقة السمعية دليل عملي للآباء والمربين مقدمة في الإعاقة السمعية واضطرابات التّواصل، دار المسيرة، ط1، عمان، 2007، ص 26.

⁴ عصام نمر يوسف، مرجع سابق، ص 26.

تصنيف الإعاقة السمعية:

تصنف الإعاقة السمعية إلى عدة أنواع اعتماداً على معايير مختلفة نذكر منها ما يلي:

أ- معيار التشخيص الطبي: يصنف تبعاً لطبيعة الخلل الذي يصيب الجهاز السمعي.

✓ صمم توصيلي (Sourd communication)

هو عبارة عن تعوق قناة أو طبلة الأذن الخارجية أو إصابة الأجزاء الموصلة للسمع بالأذن الوسطى كالمطرقة، السندان أو الركاب .

✓ صمم حسي عصبي (Sourd sensoriels)

هو عبارة عن حدوث تلف في العصب¹ السمعي الموصل إلى المخ مما يستحيل معه وصول الموجات الصوتية إلى الأذن الداخلية مهما بلغت شدتها¹.

✓ صمم مركزي (Sourd central)

يرجع ذلك إلى إصابة المركز السمعي في المخ في خلل مما لا يتمكن معه من تمييز المؤثرات السمعية أو تفسيرها وهو من الأنواع التي يصعب علاجها¹.

✓ صمم مختلط أو مركب (Sourd mélange ou complexe)

هو عبارة عن خليط من أعراض كل من الصمم التوصيلي والصمم الحسي العصبي حيث يصعب علاجه .

✓ صمم هستيري (sourd hystérique)

يرجع هذا النوع للتعرض إلى ضغوط انفعالية شديدة صادمة وغير طبيعية . نستنتج أن تصنيف أنواع الصمم يكون تبعاً للتلف الذي يصيب الجهاز السمعي.

ب- المعيار التربوي

يصنف الصمم كما يلي:

✓ الصمم (sourd)

هم أولئك الذين يعانون من عجز سمعي 70 دسبل ، فأكثرهم هم فئة تعجز عن التعامل بفاعلية في مواقف الحياة ويحتاج تعليمهم إلى تقنيات وأساليب تعليمية

✓ ثقيلو السمع (A audition faible)

وهم أولئك الذين يعانون من صعوبات أو قصور في حاسة السمع يتراوح ما بين 30 وأقل من 70 دسبل.

ج- المعيار الفيزيولوجي

هذا التصنيف يساعد في اختيار البدائل التربوية وتحديد خصائص الأطفال المعاقين سمعياً.

الفقدان السمعي البسيط (Pert de l'audition simple)

توضع هذه الفئة في برامج التربية العادية مع مراعاة البيئة التعليمية و الخدمات المقدمة .

¹ - أسامة فاروق مصطفى ، المرجع السابق ، ص15.

الفقدان السمعي المتوسط (Pert de l'audition moyenne)

تستخدم فيه المضخّات الصوتية والتّدرّيس السمعي وتدريب الكلام.¹

الفقدان السمعي الشّدِيد (Pert de l'audition fort)

يحتاجون إلى مضخّات صوتية ووضعهم في برامج تعليمية خاصة، وصفوف خاصة للأطفال الصم.

الفقدان السمعي الشّدِيد جدا (Pert accrue de l'audition)

تقدم لهم برامج تربية مكثّفة جدا.²

ضعف السمع النّفسي (Faiblesse d audition technique)

هي إصابة باضطرابات نفسية تحويلية أو حالات هيسْتيرية مع وجود جهاز سمعي سليم.³ الإعاقة السمعية يتم تصنيفها اعتمادا على المعايير التّالية: معيار التّشخيص الطّبي، معيار تربوي، معيار حسب موقع الإصابة، حيث يتم من خلالها معرفة درجة الصمم والأضرار التي لحقت بالأذن.

أسباب الإعاقة السمعية:

تعددت وتتنوع أسباب الإعاقة السمعية نتيجة لعدة عوامل إلا أنها لا تزال غير معروفة في عدد كبير من الحالات نذكر منها

العوامل الوراثية (Les facteurs héréditaires)

تشير الدراسات إلى أن حوالي 50 من حالات الصمم تعزى لأسباب وراثية كأن يكون الأب أو الأم مصابين أو يحملون جينات متنحية، تجتمع معا بسبب زواج الأقارب.

الحصبة الألمانية : (La pariaide allemande)

تعتبر إصابة الأم بالحصبة الألمانية من أكثر الأسباب غير الوراثية المسؤولة عن الصمم لدى الأطفال.

حالات الولادة قبل الأوان : (Cas de prématurité)

نجد الأطفال الصم غير مكتملي النّمو أربعة أضعاف-الأطفال المصابين بالصم.

نقص الأكسجين : (Manque d' oxygène)

يسبب تلف في الدماغ له تأثير على الإصابة بالصمم.

¹ - رحاب أحمد راغب ، الصم وتجهيز المعلومات ، دار الوفاء ، ط1 ، الإسكندرية ، 2009 ، ص 73 .

² - رحاب أحمد راغب ، المرجع السابق ، ص 73 .

³ - عصام نمر يوسف ، المرجع السابق ، ص 29 .

مضاعفات العامل:**(Complication du facteur)**

عندما تكون الأم سالب العامل والجنين موجب العامل، فنتكون مواد مضادة للأجسام الغريبة للأم وتدخل المشيمة ثم إلى مجرى الدم متلفة الكريات الحمراء وتؤدي إلى يرقان حاد يؤدي إلى الموت.¹

التهاب السحائي (méningite)

هو التهاب للأغشية الواقية للمخ والنخاع الشوكي وهناك عدة أنواع من الفيروسات.

التهاب المخ**(l'inflammation du cerveau)**

مثل التهاب الغدة النكفية وقد تسبب الصمم

عوامل غير محددة (Facteurs indéterminés)

مثل دخول أجسام غريبة للأذن وثقب طبلة الأضواء العالية والصفعات على الأذن وغيرها.² نستنتج أن الإعاقة السمعية لها أسباب متعددة ومتنوعة يصعب حصرها، 50% تعود إلى عوامل وراثية والباقي ناجم عن أسباب أخرى منها الالتهاب السحائي أو التهاب المخ ، أو مضاعفات ، وغير ذلك من العوامل لأن أغلب الدراسات التي أجريت ترجع الصمم إلى عوامل وراثية .

احتياجات المعاقين سمعياً:

يحتاج المعاقين سمعياً إلى وسائل من شأنها أن تكمل هذا النقص ومن بينها ما يلي:

المضخّات**(Les pompes)**

مثل السماعات الطبية أو زراعة القوقعة أو الأدوات الحسية.

تعديلات التّواصل**(Modulations de la communication)**

سهولة رؤية الوجه و الشفاه وإشارات قراءة الكلام (حركات الأيدي على الوجه).

تعديلات البيئة المادية**(Modulations de l'environnement matériel)**

تتمثل في خصوصيات تصميم الغرفة.

تعديلات تعليمية و الأدوات**(Modulations de' apprentissage et des outils)**

الوسائل التعليمية في مستويات قرائية مناسبة .

الخدمات المساندة**(Les services de soutien)**

تعليم وتطوير مهارات الكلام، و اللّغة واستخدامها، تطوير مهارات السمع.

الخدمات الأسرية والشخصية (Les services familiais et personnels)

تتمثل في الخدمات الطبية والمساعدات المالية.

- اعصاب النمر يوسف ، المرجع السابق ، ص 43.

-² رحاب أحمد راغب ، المرجع السابق ، ص 66.

وضمن هذه الاحتياجات يمكن توضيح البرامج التعليمية المطلوبة الآتية :

- عرض الحالة على إدارة المدرسة بإمكان المتعلم الاستفادة من السماع كلما اقترب فقدان السمع من 40 دسبل.
- العناية بالمفردات والجلوس في الصفوف الأمامية داخل الفصل العادي وأن تكون الإضاءة كافية.
- يحتم أن يحتاج الطفل إلى تعلم قراءة الشفاه إلى تدريبات فردية على الكلام وعلاج عيوبه.¹

1-2 الإعاقة البصرية:

مفهوم الإعاقة البصرية

الإعاقة البصرية من المنظور اللغوي

تستخدم ألفاظ كثيرة في اللغة العربية للتعريف بالشخص الذي فقد بصره و هي:

❖ الأعمى

كلمة الأعمى أصل مادتها العماء، و العماء هو الضلالة.

❖ الأكمه

مأخوذة من الكمه، و الكمه هو العمى قبل الميلاد.

❖ الكفيف

أصل هذه الكلمة من الكف و معناها المنع، و الكفيف ما كف بصره أو عمي.²

ب - الإعاقة البصرية من المنظور الاصطلاحي

"إن الإعاقة البصرية حالة يفقد الفرد فيها القدرة على استخدام حاسة البصر بفعالية ، مما يؤثر سلبا في أدائه و نموه"³ و تشمل هذه الإعاقة ضعفا أو عجزا في الوظائف البصرية.

ج - الإعاقة البصرية من المنظور الطبي

يعرف فاقد البصر من وجهة النظر الطبية أنه ذلك الفرد الذي يفقد الرؤية بالجهاز المخصص لهذا الغرض ، و هو العين ، و هذا الجهاز يعجز عن أداء وظيفته إذا أصابه خلل، و هو إما خلل طارئ كالإصابة في الحوادث أو خلل خلقي يولد مع الشخص.⁴

د-الإعاقة البصرية من المنظور التربوي

المعاق بصريا من وجهة النظر التربوية هو الذي يتعارض ضعف بصره مع تعلمه ، و إنجازه بشكل مثالي ، ما لم تتم تعديلات في طرق تقديم خبرات التعلم ، و طبيعة المواد المستخدمة أو بيئة التعلم ، فالتعريف التربوي يشير إلى أن الشخص الكفيف هو الذي تحول إعاقته دون تعلمه

1 - أسامة فاروق مصطفى ، المرجع السابق ، ص 19.

2 - إيهاب الببلاوي ، قلق الكفيف تشخيصه وعلاجه ، مكتبة زهراء الشرق ، ط1 ، عمان ، 2001 ، ص08.

3 - ماجدة السيد عبيد ، مغل إلى التربة الخاصة تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة ، دار الصفاء والتوزيع ، ط1 ، عمان ، 2000 ، ص142.

4 - إيهاب الببلاوي ، المرجع السابق ، ص 12.

بالوسائل العادية ، لذلك فهو في حاجة إلى تعديلات خاصة في المواد التعلّمية و في أساليب التّدرّيس ، و في البيئة المدرسية بصفة عامة .¹

تصنيفات الإعاقة البصرية

إنّ مظاهر الإعاقة البصرية متعددة منها :

أ قصر النظر

تتمثل هذه الحالة في صعوبة رؤية الشخص للأشياء البعيدة لا القريبة ، لأن صور الأشياء تقع أمام الشبكية ، و مردّد ذلك إلى أن طول العين أطول من طولها الطبيعي ، و تستخدم النظارات الطبية ذات العدسات المقعّرة لتصحيح مجال الرؤية لديه، لكي يسقط ضوء الأشياء على الشبكية نفسها .²

ب - طول النظر

تبدو مظاهر هذه الحالة في صعوبة رؤية الأشياء القريبة و ليس البعيدة، لأن صور الأجسام المرئية تقع خلف الشبكية، و ذلك لأن كرة العين تكون أقصر من طولها الطبيعي، و يحتاج هذا الشخص إلى عدسات محدبة لتصحيح مجال رؤيته.

ج - حالة صعوبة تركيز النظر

و تتمثل هذه الحالة في عدم قدرة الفرد على رؤية الأجسام بشكل مركز، و يعود السبب إلى الوضع غير الطبيعي لقرنية العين، و يحتاج صاحب هذه الحالة إلى عدسات أسطوانية لتجميع الأشعة الساقطة و تجميعها على الشبكية.³

أسباب الإعاقة البصرية:

إن أسباب الإعاقة البصرية عديدة منها ما يعود إلى

- ✓ أسباب خارجية تتعلّق بكرة العين ذاتها و تشمل عيوب الطبقات و الأجزاء المكونة لها
- ✓ أسباب داخلية و تتعلّق بتلف العصب البصري و بالمراكز العصبية في المخّ المخصصة لتلقي الإحساسات البصرية .⁴
- ✓ أسباب جينية وراثية أو غير جينية كذلك التي تسبّبها سوء التغذية ، و تعرض الأم الحامل للأشعة السينية ، و العقاقير و الأدوية ، و الأمراض المعدية ، و الحصبة الألمانية ، و الأمراض الزهرية الخ .⁵

¹ - ماجدة السيد عبيد ، المرجع نفسه ، ص 142.

² - سعيد عبد العزيز، ارشاد دوي الاحتياجات الخاصة ، دار الثقافة للنشر والتوزيع ، ط2 ، عمان ، 2008 ، ص 353.

³ - سعيد عبد العزيز ، المرجع نفسه ، ص 354.

⁴ - إيهاب الببلاوي ، المرجع السابق ، ص 15.

⁵ - أحمد قحطان طاهر ، مدخل إلى التربية الخاصة، دار وائل ، ط2 ، عمان ، 2008 ، ص 153.

✓ أسباب بيئية عندما يصاب الفرد ببعض الأمراض المزمنة كالترخوما و الرمد المخاطي الصديدي و عمى النّهر، و المياه البيضاء، و مرض السكري و، أمراض الشبكية و، أمراض العدسة و، النهايات العين و، الحول...¹

و أخيرا قد تحدث الإعاقة البصرية بسبب الحوادث و الصدمات التي يتعرض لها الفرد، و خاصة بالمناطق المسؤولة عن الإبصار.

خصائص المعاقين بصريا:

للإعاقة البصرية تأثيرات كثيرة على مظاهر النّمّو المختلفة، تعتمد على طبيعة هذه الإعاقة و عمر المصاب، و درجة الإعاقة و شدتها، و نوعها و نوعية الإعاقة المرافقة لها، و كذلك مقدار الفرص المتاحة للتدريب و التّعلّم.²

و بشكل عام يتميز المعاقون بصريا بالخصائص التالية :

الخصائص العقلية

تشير الدراسات أنّه لا توجد فروق كبيرة بين ذكاء المعاقين بصريا و الأفراد العاديين على " الجانب اللفظي من مقياس وكسلر لذكاء الأطفال، و كذلك الحال على المقياس ستانفورد بنيه للذكاء، و دعم تلك الدراسة التي قام بها سامويل هيز و أشارت نتائجها أنّ المعدل العام لذكاء هؤلاء الأطفال المعاقين بصريا، هو ضمن المعدل الطبيعي للفرد العادي".³

الخصائص اللّغوية

لا تؤثر الإعاقة البصرية بشكل كبير على اكتساب اللّغة لدى المعاق بصريا، و لكن يواجه المعاقون بصريا مشكلات في اكتساب اللّغة غير اللفظية، فهم لا يستطيعون رؤية تعابير الوجه و الإيماءات و الإشارات و غيرها من أشكال اللّغة غير اللفظية التي يستخدمها المبصرون في مواضع كثيرة من محادثاتهم.⁴

و بالرغم من أنّه لا توجد فروق بين المعاقين بصريا و العاديين في طريقة اكتساب اللّغة المنطوقة، إلا أنّه لا يوجد اختلاف في طريقة كتابة اللّغة، حيث يستخدم المعاقون بصريا طريقة برايل في الكتابة، كما يواجهون مشكلات في تكوين المفاهيم و مهارات التّصنيف للموضوعات المجردة خاصة فيما يتعلّق بمفاهيم الحيّز و المكان و المسافة و الألوان.⁵

¹ - سعيد عبد العزيز، المرجع السابق، ص 155.

² - المرجع نفسه، ص 353.

³ - المرجع نفسه، ص 360.

⁴ - إيهاب البيلوي، المرجع السابق، ص 19.

⁵ - تيسير مفلح كوافحة و عمر فواز عبد العزيز، مقدمة في التربية الخاصة، دار المسيرة للنشر و التوزيع ن ط4، عمان، 2010، ص 89.

الخصائص الحركية

تزداد المشاكل الحركية و القصور الحركي لدى المعاق بصريا كلما اتسع نطاق بيئته، أو كلما ازدادت تعقيدا لأن "هذا التفاعل مع سيفرض عليه مكونات و عناصر متداخلة قد يصعب عليه إدراكها في غياب حاسة البصر".¹

ويظهر المعاقون بصريا مظاهر جسيمة نمطية مثل : تحريك اليدين أو الدوران حول المكان الموجود فيه الفرد المعاق ، أو شد الشعر أو غيرها من السلوكات النمطية .

ومع أن الأطفال المعاقين بصريا لا يختلفون عن العاديين فيما يتعلق بتطور النمو الحركي لديهم، إلا أن المشكلات في الإبصار تحد من قدرتهم على الوصول إلى الأشياء، لأنهم لا يعرفون بوجودها.²

الخصائص الأكاديمية

يعتمد تأثير الإعاقة البصرية على التحصيل الأكاديمي للفرد المعاق على شدة و العمر عند الإصابة ، حيث أن الأطفال الذين لديهم إعاقة بصرية جزئية يحتاجون إلى مواد تعليمية ذات حروف مكبرة و واضحة ، أما الأطفال المكفوفين ، فهم يحتاجون إلى استخدام طريقة برايل للحصول على المعرفة، و تواجه هذه الفئة مشكلات جمّة كمشكلات أشكال معالجة المعلومات و الصعوبة المتعلقة بالكتابة في مجال التعلّم المعرفي.³

الخصائص الاجتماعية و الانفعالية

تؤدي اتجاهات الأشخاص القريبين من الطفل المعاق بصريا دورا كبيرا في بناء ثقته بنفسه أو تكيفه مع إعاقته ، فالاتجاهات الاجتماعية الإيجابية نحو المعاق بصريا و التي يرافقها تقديم الخدمات ، و البرامج التدريسية لنشاطات الحياة اليومية ، و خصوصا في ما يتعلق بمهارة التعرف و التنقل في البيئة ، تعمل على تعزيز ثقة المعاق بصريا بنفسه ، و تقليل درجة اعتماده على الآخرين، أما إذا كانت الاتجاهات الاجتماعية نحو الأطفال المعاقين بصريا تمتاز بالرفض و عدم القبول، و عدم تقديم الخدمات لهم فإن ذلك سيؤدي إلى شعور المعاق بالسلبية و الاعتمادية، و قلة الحيلة و إحساسه بالفشل و الإحباط، و ذلك سبب إعاقته.⁴ و هكذا يتبين من خلال ما سبق، أن هناك ترابطا و اتصالا بين الخصائص الاجتماعية، و اللغوية، و الحركية، و الانفعالية، التي يخلفها كف البصر على ذوي الإعاقة البصرية فليست هناك حدود فاصلة بين ما هو لغوي ، و ما هو انفعالي ، و اجتماعي ، و حركي ، فكلّ منهم يصب في وعاء واحد ألا و هو شخصية المعاق بصريا.⁵

1 - إيهاب البيلالوي ، المرجع السابق ، ص 16 .

2 - تيسير مفلح كوافحة و عمر فواز عبد العزيز ، المرجع السابق، ص 90 .

3 - سعيد عبد العزيز ، المرجع السابق ، ص 362 .

4 - تيسير مفلح كوافحة و عمر فواز عبد العزيز ، المرجع نفسه، ص 90 .

5 - إيهاب البيلالوي ، المرجع نفسه، ص 28 .

2. برامج فئات ذوي الاحتياجات الخاصة:

تنوعت برامج هذه الفئة وتعددت حسب طبيعة الإعاقة كالاتي

البرامج الوقائية (Les programmes de prévention)

تعمل على منع المشكلات المحتملة وتزداد فاعلية البرامج كلما بدأت مبكراً.

البرامج العلاجية (Les programmes thérapeutiques)

هي التغلب على جانب العجز لدى المتعلم من خلال التعليم أو التدريب.

برامج التأهيل المهني (Les Programmes de qualification professionnelle)

وهي التي تتضمن إعداد المتعلم لتطوير عادات العمل المناسبة لديه وتدريبه على مهارة تتناسب مع قدراتهم¹.

البرامج التعويضية (Les programmes de compensation)

تهدف إلى تعويض الفئة الخاصة التي تملك عجز في جانب ما من خلال مساعدتهم في تعلم مهارات بديلة².

مما سبق نلخص أن برامج التربية الخاصة سعت إلى تقديم برامج بديلة للحد من المشاكل التي يواجهها ذوي الاحتياجات الخاصة، في مراحلهم المبكرة، وتعمل جاهدة على علاج الاضطرابات المتنوعة الموجودة فيهم، ثم تقوم بتعويضهم بمهارات وقدرات تجعلهم يستطيعون التعايش مع الحياة الاجتماعية، وفي النهاية توفر لهم أعمالاً مهنية تناسب قدراتهم ومهاراتهم .

3. قضايا ومشكلات ذوي الاحتياجات الخاصة:

تختلف قضايا ومشكلات هذه الفئة حسب نوع الإعاقة ويمكن إجمالها في ما يلي:

- ✓ قضية الدمج الأكاديمي والاجتماعي
- ✓ قضية الحقوق والتشريعات
- ✓ قضية القياس والتشخيص
- ✓ قضية البرامج والمواد التعليمية
- ✓ قضية الإحالة
- ✓ قضية الوقاية والتدخل³

ومع تطور مجال التربية الخاصة نثار دائماً قضايا ومشكلات تزيد من الاهتمام بهذه الفئة وتطورها من جميع النواحي وتتمثل هذه القضايا في:

➤ . قضية التدريس الفعال والمعلم الفعال في التربية الخاصة

¹ - سعيد كمال عبد الحميد ، التقييم والتشخيص لذوي الاحتياجات الخاصة ، دار الوفاء ، ط1 ، الإسكندرية ، مصر ، 2009 ، ص 36.

² - مصطفى القمش ، ناجي السعيدة ، قضايا وتوجهات حديثة في التربية الخاصة ، دار المسيرة ط1 ، عمان ، 2008 ، ص 30.

³ - فاروق الروسان ، قضايا ومشكلات التربية الخاصة ، دار الفكر ، ط2 ، عمان ، 2009 ، ص 21-24.

➤ "قضية التأهيل المجتمعي وتوجيهات حديثة في تشغيل لذوي الاحتياجات الخاصة".

➤ "قضية استخدام التكنولوجيا والوسائل التعليمية الحديثة في تدريس ذوي الاحتياجات الخاصة"¹.

وتتضح مشكلات ذوي الاحتياجات الخاصة في النقاط التالية: الاعتمادية والدافعية الخجل، الإحباط، والغضب، الاتصال، النظرة السائدة بين الناس نحوهم، الاستغلال الجنسي، السلوك النمطي.²
تعدد قضايا ومشكلات فئة ذوي الاحتياجات الخاصة راجع أساساً إلى نوع وشدة الإعاقة.

4. الإستراتيجيات والطرق العامة لتدريس ذوي الاحتياجات الخاصة:

إستراتيجية تحليل المهارات (stratégie d'analyse de mission)

إن المهمة هي مجموعة من المهارات الحركية التي يقوم الفرد بتأديتها بشكل صحيح بالاعتماد على مجموعة من الأساليب نذكر منها: تتبع أخطاء الطفل ومراقبته وتحديد الأهداف الخاصة بكل خطأ وتجزئة المهمة التعليمية من وحدة كاملة إلى وحدات فرعية.

إستراتيجية تنمية القدرات (تدريب العمليات النفسية)

Stratégie de développement des capacités (entraînement. Processus. Psychologique)

تعد تنمية القدرات إستراتيجية أساسية وفعالة في العملية العلاجية، كما أنها أسلوب من الأساليب التي تحدد العجز النهائي وتضع برامج معينة للعلاج.

الحركية الإدراكية الإستراتيجية (stratégie de saisie motrice)

تعد الحركة المعيار الأساس الأول، الذي تقوم عليه المهارات الإدراكية والمعرفية عند تطور النمو الحركي للمتعلم يستطيع أن يستكشف البيئة من حوله، ويكون له محصول معرفي عن طريق إدراك مثيرات البيئة.

إستراتيجية النفس اللغوية (stratégie psycholinguistique)

يرى أصحاب هذه الإستراتيجية أنه بإمكان علاج صعوبات التعلّم لأن صعوبات التعلّم اللغوية مرتبطة بالأداء الوظيفي في الأداء اللغوي.³

¹ - مصطفى القمش ، المرجع السابق ، ص 41.

² - خولة أحمد يحي، إرشاد الأسر ذوي الاحتياجات الخاصة ، دار الفكر ، ط2 ، عمان ، 2008 ، ص 126-127.

³ - عصام جدوع ، صعوبات التعلم ، دار اليازوري ، ط1 ، عمان ، 2007 ، ص 176.

إستراتيجية التربية العلاجية والتّصحيحية (stratégie de traitement et correctif) تهدف إلى مساعدة ذوي الاحتياجات الخاصة، لاكتساب المهارات اللازمة للتّغلب على الصعوبات¹.

إستراتيجية التربية التّعويضية (stratégie compensation) تتضمن أدوات ووسائل كيفية لتحقيق الأهداف التي يتعدّر تحقيقها عن طريق البرامج العلاجية ويشتمل التّدرّس الفعال في التربية الخاصة².

إستراتيجية المواد التّدرّسية (stratégie de matières d'enseignement) يجب على المعلم أن يكون قادراً على تقسيم البرامج أو المنهاج إلى أجزاء متسلسلة ومتكاملة، وعليه مراعاة كل العناصر التي يشملها محتوى المنهاج الدراسي كما ينبغي على المعلم اكتشاف نقاط الضعف لدى المتعلّمين.

إستراتيجية تدرّس (تدريب) الحواس المتعددة (stratégie d'enseignement des sens) هذه الإستراتيجية تحتاج إلى تركيز المعلم على جميع حواس المتعلّم كي يتدرب على المهارات مع وجوب الإستيعان بالوسائل التّعليمية المرتكزة على الحواس السمعية أو البصرية، ويتركز على استخدام المتعلّم أكثر من حاسة

إستراتيجية التحليل السلوكي التّطبيقي (stratégie analyse de comportement appliqué) يقصد بها استعمال أساليب تسعى لمعالجة المشاكل السلوكية، مثل مشاكل النّشاط الزائد ونشئت الانتباه³.

يتضح مما سبق أن المختصون ابتكروا عدة طرق وإستراتيجيات في مجال التربية الخاصة، والغاية منها هي مكافحة ومعالجة المشاكل التي تتعرض لها هذه الفئة، فهي كلّها تصب في مصب واحد، ألا وهو التّعديل والمعالجة في المجال السلوكي أو النّفسي اللّغوي وغيرها.

5. أهداف تدرّس ذوي الاحتياجات الخاصة

نجد أن تدرّس هذه فئة يرمي إلى تحقيق عدة أهداف تربية ومن بينها نذكر ما يلي:

- الحد من الإعاقة وذلك بتبني برنامج وقائي يعمل على تقليل نسبة الإعاقة⁴.
- التّمييز بين فئات ذوي الاحتياجات الخاصة، وإعداد البرامج التّعليمية الخاصة لكل فئة.
- استعمال أدوات القياس والتّشخيص لكل فئة للتّعرف عليهم⁵.
- العمل على تقليل إمكانية حدوث الإعاقة عن طريق إعداد البرامج الوقائية.
- إعداد طرق التّدرّس المناسبة لكل فئة

¹ - جمال محمد الخطيب ، منى صبحي الحديدي ، المرجع السابق ، ص 26.

² - جمال محمد الخطيب ، المرجع نفسه ، ص 27.

³ - عصام جدوع ، المرجع السابق ، ص 178.

⁴ - فاروق الروسان ، المرجع السابق ، ص 18.

⁵ - ماجدة السيد عبيد ، المرجع السابق ، ص 21.

- توفير الرعاية الصحية والنفسية والاجتماعية
 - مراعاة الفروق الفردية
 - العمل على نشر الوعي الثقافي، وخاصة ثقافة ذوي الاحتياجات الخاصة بين أفراد المجتمع حتى يكونوا على دراية وعلم بمجال التربية الخاصة.¹
 - تقديم جميع الخدمات التي تساعد المتعلم المعاق
 - إعداد الوسائل التعليمية التكنولوجية الخاصة، بكل فئة من فئات ذوي الاحتياجات الخاصة.²
- إن تدريس فئة ذوي الاحتياجات الخاصة يهدف إلى تأمين حق المتعلم غير العادي في أن تقدم له كافة الخدمات التي تمكنهم من تجاوز، وتدارك نقصهم، والتعايش مع المجتمع.

¹ - سعيد كمال عبد الحميد، المرجع السابق، ص 33-43.

² - مصطفى القمش، المرجع السابق، ص 22.

خلاصة

تعرضنا في هذا الفصل إلى ماهية نوي الاحتياجات الخاصة باعتباره مفهوم مركب من كلمتي الحاجة والخصوصية للدلالة على القصور في أداء بعض الوظائف الجسمية والمعرفية، وبالتالي فهو يحمل معنى إنسانياً وإيجابياً لهذه الفئة خاصة منهم المعاقين سمعياً وبصرياً كونهم من الفئة الخفيفة والمتوسطة الذين لديهم قابلية للتعلم والتدريب إذا ما توفرت لهما فرص التعلم والتدريب الجيد من طرف المربين.

الفصل الخامس

منهجية البحث
والتعريف بميدان
الدراسة

1. منهجية البحث**1-1 تعريف المنهج**

هو مجموعة القواعد والإجراءات والأساليب التي تجعل العقل يصل إلى معرفة حقة ، بجميع الأشياء التي يستطيع الوصول إليها بدون أن يبذل مجهودات غير نافعة¹.

ويعرفه إحسان محمد حسن: " هو عبارة عن فن التنظيم الصحيح لسلسلة من الأفكار العديدة، من أجل الكشف عن الحقيقة عندما نكون بها جاهلين، وإما من أجل البرهنة عليها للآخرين عندما نكون بها عارفين "².

وتختلف المناهج باختلاف المواضيع، ولكل منهج وظيفته وخصائصه، وبالتالي فطبيعة الظاهرة موضوع الدراسة هي التي تفرض على الباحث اختيار المنهج المناسب ، وفي دراستنا ارتئينا أن يكون المنهج الوصفي التحليلي هو " أحد أشكال التحليل والتفسير العلمي والمنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة للدراسة الدقيقة "³.

واختيارنا لهذا المنهج لم اعتباطيا ولا عفويا وإنما جاء بعد جهد وتفكير وتحميص لأنه الأمثل والأنسب في نظرنا لإنجاز دراستنا الحالية والمتعلقة بمحاولة دراسة ومقاربة مسألة " ضغوط العمل وأداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة " ، إذ حاولنا بالتحديد وصف ظاهرتي ضغوط العمل من جهة و كذا الأداء الوظيفي من جهة أخرى ، وتحليل مدى التأثيرات الموجودة بينهما.

2. مصادر جمع المادة العلمية

يستخدم الباحث أكثر من طريقة أو أداة لجمع المعلومات حول مشكلة الدراسة أو للإجابة عن أسئلتها أو لفحص فرضياتها إذ يجب على الباحث أن يقرر مسبقا الطريقة المناسبة لبحثه أو دراسته ، وأن يكون ملما بالأدوات والأساليب المختلفة لجمع المعلومات لأغراض البحث العلمي ، وعليه فقد اجتهدنا في محاولة تحديد وانتقاء الأدوات المنهجية العلمية التي سنعتمدها في مقاربة موضوع دراستنا ونذكر من بينها :

2-1 الملاحظة

التي تعتبر من الأدوات الهامة في جمع المعلومات والحقائق وهي " الأداة التي تهيأ للباحث فرصة ملاحظة السلوك الفعلي للجماعة في صورته الطبيعية ، وفي مواقف معينة ، وهذه الملاحظة لا تكون عابرة وعادية ، بل تكون ملاحظة عقلانية وفق مخطط منهجي "⁴.

- 1 مروان عبد المجيد إبراهيم ، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية ، مؤسسة الوراق ، ط1 ، عمان الأردن ، 2000 ، ص06.

- 2 إحسان محمد حسن ، الأسس العلمية لمنهج البحث في العلوم الاجتماعية ، الدار العلمية للطباعة والنشر ، ط2 ، بيروت ، لبنان ، 1976 ، ص65.

- 3 علي معمر عبد المومن ، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية الأساسيات والتقنيات والأساليب ، الإدارة العامة للمكتبات ، ط1 ، ص 287.

- 4 طلال الفوال ، علم الاجتماع والنهج العلمي - دراسة في طرائق البحث - ، دار المعارف ، ط2 ، مصر ، 1986 ، ص 171.

2- 2 الاستمارة

والتي تعرف بأنها " نموذج يضم مجموعة أسئلة توجه إلى الأفراد من أجل الحصول على معلومات حول موضوع، أو مشكلة أو موقف ويتم تنفيذ الاستمارة إما عن طريق المقابلة الشخصية أو أن يرسل إلى المبحوثين عن طريق البريد " ¹.

ولقد أردنا الاعتماد في هذه الدراسة على أداة " الاستمارة " والتي كنا سنوزعها على عينة من المربين والذي بلغ عددهم 32 مربيا بكل من مدرستي الإعاقة السمعية والإعاقة البصرية – مجال الدراسة – للطور الابتدائي والمتوسط ، باعتبارها أداة أساسية في دراسة موضوعنا " تأثير ضغوط العمل على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة " ، حيث تضمنت الاستمارة مجموعة من الأسئلة الموجهة للمربين ، بمختلف فئاتهم وأعمارهم وتم تقسيمها إلى أربعة محاور حسب فرضيات البحث وهي :

المحور الأول: يتضمن البيانات الشخصية والذي يحتوي على 07 أسئلة.

المحور الثاني: يتضمن بيانات الفرضية الأولى والتي تتمثل في " تأثير عبئ العمل على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة " ، والتي احتوت على 06 أسئلة .

المحور الثالث: ويتضمن بيانات الفرضية الثانية والتي تتمثل في " تأثير صراع الدور على أداء المربين " والتي احتوت هي الأخرى على 06 أسئل.

المحور الرابع: ويتضمن بيانات الفرضية الثالثة والتي تتمثل في " تأثير وسائل العمل على أداء المربين " والتي احتوت كذلك على 06 أسئلة.

وبالتالي يكون مجموع أسئلة استمارتنا 25 سؤالا.

¹ محمد علي محمد ، علم الاجتماع والمنهج العلمي ، دار المعرفة الجامعية ، ط1 ، القاهرة ، مصر ، 1999 ، ص 339.

2-3 المقابلة:

تفاعل لفظي يتم عن طريق موقف مواجهة يحاول فيه الشخص القائم بالمقابلة أن يستثير معلومات أو آراء أو معتقدات شخص آخر، أو أشخاص آخرين للحصول على بعض البيانات الموضوعية.¹

والمقابلة نوعان :

أ- المقابلة المقتنة:

وهي التي يبينها الباحث على مجموعة من الضوابط التي تخدم البحث.

ب - المقابلة الغير مقتنة:

وهي التي يقوم الباحث فيها بفتح المجال أمام المبحوث للتحدث بكل تلقائية عن الخطوط العريضة للموضوع دون أية ضوابط.²

2-4 الدراسة الاستطلاعية:

تعد الدراسة الاستطلاعية من أهم الخطوات التي تساعد الباحث في إلقاء نظرة إستشرافية من أجل الإلمام بجوانب دراسته الميدانية ، وقد قمنا بإجراء دراستنا الاستطلاعية بداية بزيارة مدرستي الإعاقة السمعية والبصرية ومقابلة بعض المربين في كلتا المدرستين ، والتي أعطتنا فكرة حول موضوع الدراسة وساعدتنا على التحديد الدقيق للإشكالية والتوصل إلى صياغة فرضيات البحث .

2-5 العينة:

نتيجة لتناولنا موضوع " تأثير ضغوط العمل على أداء مربى ذوي الاحتياجات الخاصة " بمدرستي الإعاقة السمعية والبصرية ، التي تحتوي على العديد من الأطراف التي قد تتعرض للضغوط سواء كانوا معلمين أو مربين أو موظفين ، أو حتى مدير المدرسة ، فهذه الأطراف تحكمت تلقائيا في نوع العينة والتي تعرف بأنها " عبارة عن مجموعة جزئية من مجتمع الدراسة الأصلي يتم اختيارها بطريقة معينة وإجراء الدراسة عليها ومن ثم استخدام تلك النتائج وتعميمها على كامل مجتمع الدراسة الأصلي " .

ونظرا لتناولنا موضوع ضغوط العمل داخل مدرستي الإعاقة السمعية والبصرية ، فإن هذا الموضوع هو الذي فرض علينا طبيعة العينة التي قمنا بتحديدنا ، لأن ضغوط العمل تختلف من فئة لأخرى ، من فئة المعلمين وفئة المربين والموظفين وحتى المدير ، وعلى هذا النحو فإن العينة التي اخترناها في دراستنا هي العينة الغير العشوائية العمدية (القصدية) والتي تعني أن الباحث يعتمد في دراسته على فئة معينة .

¹ - رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، زعياش للطباعة والنشر، الجزائر ، 2012 ، ص 199.

² إحسان محمد حسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، ط1 ، القاهرة ، مصر ، 1999 ، ص 104- 105.

ويكون هذا التعمد لاعتبارات الاستمارة والمقابلة العلميتين، الملاحظة، وتحليل المحتوى بعد الحصول على بيانات بأداة أو أكثر.¹

وعليه فقد اخترنا عينة تتكون من 32 مبحوث بالنسبة لمربي ذوي الاحتياجات الخاصة في كل من مدرستي الإعاقة السمعية والبصرية.

3. التعريف بميدان الدراسة

3-1 المجال المكاني عن ميدان الدراسة

يتمثل المجال المكاني لهذه الدراسة في كل من مدرستي الإعاقة السمعية والإعاقة البصرية ، بولاية برج بوعريريج اللتين تقعان بمركز المدينة ، ونشير هنا أننا لم نتحصل على المعطيات المطلوبة التي تخص المجال المكاني ، وذلك راجع إلى الوضعية الوبائية التي مست البلاد تبعا لانتشار فيروس كوفيد 19 ، وما نتج عنه من إغلاق لكافة المؤسسات والقطاعات وعليه تعذر علينا الحصول على المعلومات اللازمة .

3-2 المجال البشري

تعذر علينا الحصول على كافة المعطيات التي تخص المجال البشري ، نظرا لنفس السبب السالف ذكره .

3-3 المجال الزمني

قمنا بإجراء دراستنا الاستطلاعية، بداية من أوائل شهر فيفري 2020 إلى 10 مارس 2020، وتعذر علينا إكمال دراستنا نظرا لنفس السبب السالف ذكره.

¹ - سعيد جاسم الأسدي ، أخلاقيات البحث العلمي في العلوم الإنسانية والتربوية والاجتماعية ، مؤسسة وارث الثقافية ، البصرة ، العراق ، ط2 ، 2007 ، ص 99.

الأختام

خاتمة

مما لاشك فيه أن أي بحث علمي إلا وله نهاية سواء كانت مغلقة أو مفتوحة تمهد لأفكار ومناقشات أخرى ، وفي بحثنا هذا المتعلق " بتأثير ضغوط العمل على أداء مربّي ذوي الاحتياجات الخاصة " ، وانطلاقاً من أن ضغوط العمل ظاهرة غير عادية وغير مرغوب فيها ، وخاصة في القطاع التربوي وبالتحديد عند فئة ذوي الاحتياجات الخاصة ، وذلك لما تخلفه من آثار سلبية على أداء وفاعلية المدرسة والتلاميذ بشكل عام وعلى أداء المربي بشكل خاص ، كون هذا الأخير يعد أحد محاور العملية التعليمية والتربوية ، فهو الوسيط بين التلميذ وبين ما يجب أن يقدم له من معلومات ومعارف ومهارات لذلك فإن صحته النفسية والبدنية ، ينبغي النظر إليها بعين الاعتبار من أجل تحقيق نظام تربوي فعال .

وبالتالي ضرورة القضاء على هذه الظاهرة أو على الأقل الحد منها أصبح ضروريا ، خاصة كون القطاع التربوي و مدارس التربية الخاصة هي أهم القطاعات لما تقوم به من معالجة جوانب التربية والقيم والأخلاق والمعرفة لتلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة ، فهي تهدف إلى إكساب هذه الفئة القيم والمعرفة التي تؤهلهم وتساعدهم على الاندماج داخل المجتمع .

ومن أجل ذلك يجب توظيف المهارات والأساليب المناسبة للحد من الضغوطات التي يتعرض لها المربين ، وذلك من خلال تحسين البيئة التعليمية وتقدير الإدارة لاحتياجات المربين المادية والمعنوية ، وتوفير مرشدين نفسيين واجتماعيين وعاملين في الخدمات المساندة ، وتعزيز مبدأ تكامل الأدوار بين أطراف العملية ، والعمل على توفير عدة خدمات للحد من هذه الضغوطات .

وتأسيساً على ما سبق يمكن القول أن ضغوط العمل تنبع من مصادر مختلفة، فإنه من الصعوبة استبعادها والقضاء عليها نهائياً داخل المؤسسة التربوية ، لأنها صفة ملازمة لجميع أفراد المؤسسة وليس المربين فقط ، ولكن بالإمكان تقليص آثارها السلبية بالاعتماد على مجموعة من الاستراتيجيات المساعدة ، كما أن ليس من الضروري العمل على تخفيض مستوى ضغط العمل في جميع الأحوال، بل أنه من المهم الإبقاء على قسط منه لما يرتبط به من فوائد ما دام في نطاق تحمل الفرد .

قائمة المصادر والمراجع:

1-1: المراجع

- 1- احسان محمد حسن، الأسس العلمية لمناهج البحث الاجتماعي، دار الطليعة، ط1، القاهرة، مصر 1999م.
- 2- إحسان محمد حسن، الأسس العلمية لمنهج البحث في العلوم الاجتماعية، الدار العلمية للطباعة والنشر، ط2، بيروت، لبنان، 1976م.
- 3- أحمد قحطان طاهر، مدخل إلى التربية الخاصة، دار وائل، ط2، عمان، 2008م.
- 4- أحمد ماهر، السلوك التنظيمي مدخل بناء المهارات، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، 1986م.
- 5- أسامة فاروق مصطفى، السيد كمال الشربيني، الإعاقة السمعية، دار المسيرة، ط1، عمان، 2013م.
- 6- أمينة براقدية، مساهمة القيادة الإدارية في الحد من ضغوط العمل، تخصص إدارة الأعمال الإستراتيجية، جامعة أكلي محند أولحاج، البويرة، الجزائر، 2014م.
- 7- اندروني سيسلاقي وماك جي والاس: السلوك التنظيمي وتقييم الأداء، ترجمة جعفر ابو القاسم احمد، معهد الادارة العامة، الرياض، دون سنة.
- 8- إيهاب البيلوي، قلق الكفيف تشخيصه وعلاجه، مكتبة زهراء الشرق، ط1، عمان، 2001م.
- 9- بربر كامل، إدارة الموارد البشرية، اتجاهات وممارسات، دار المنهل اللبناني، ط1، بيروت، لبنان. 2008م.
- 10- تيسير مفلح كوافحة، وعمر فواز عبد العزيز، مقدمة في التربية الخاصة، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط4، عمان، 2010م.
- 11- جمال محمد الخطيب، منى صبحي الحديدي: مدخل إلى التربية الخاصة، دار الفكر، ط1، عمان(الأردن)، 2009م.
- 12- جيرالد جرينبرج وروبرت بارون، ادارة السلوك في المنظمات، دار المريخ، ط1، الرياض، السعودية، 2009م.

- 13- الحسيني أحمد، علاقة الإشراف الإداري بكفاءة أداء العاملين، ط1، الرياض، السعودية، 1994م.
- 14- خليل إسماعيل إبراهيم ماضي، جودة الحياة الوظيفية وأثرها على مستوى الأداء الوظيفي للعاملين، أطروحة دكتوراة في إدارة الأعمال، جامعة قناة السويس، الإسماعيلية، مصر، 2014م.
- 15- خولة أحمد يحي، إرشاد الأسر ذوي الاحتياجات الخاصة، دار الفكر، ط2، عمان، 2008م.
- 16- رحاب أحمد راغب، الصم وتجهيز المعلومات، دار الوفاء، ط1، الإسكندرية، 2009م.
- 17- رشيد زرواتي، تدريبات على منهجية البحث في العلوم الاجتماعية والإنسانية، زعياش للطباعة والنشر، الجزائر، 2012م.
- 18- سعيد جاسم الأسدي، أخلاقيات البحث العلمي في العلوم الإنسانية والتربوية والاجتماعية، مؤسسة وزارة الثقافة، البصرة، العراق، ط2، 2007م.
- 19- سعيد عبد العزيز، ارشاد ذوي الاحتياجات الخاصة، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط2، عمان، 2008 م.
- 20- سعيد كمال عبد الحميد، التقييم والتشخيص لذوي الاحتياجات الخاصة، دار الوفاء، ط1، الإسكندرية، مصر، 2009 م.
- 21- شاطر شفيق، أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، رسالة ماجستير غير منشورة، الجزائر، 2010م.
- 22- شعبان علي الحسن السياسي: أسس السلوك الإنساني بين النظرية والتطبيق، المكتب الجامعي الحديث، مصر، 2002م.
- 23- صلاح الدين محمد الباقي: السلوك الفعال في المنظمات، دار الجامعة الجديدة للنشر، ط1، 2000م.
- 24- طلال الفوال، علم الاجتماع والنهج العلمي – دراسة في طرائق البحث -، دار المعارف، ط2، مصر، 1986م.
- 25- عابدة خطاب، التخطيط الاستراتيجي، دار الفكر العربي، 1989م.
- 26- عبد الغفار، أحلام رجب: الرعاية التربوية لذوي الاحتياجات الخاصة، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة (مصر)، 2003م.

- 27- عصام جدوع، صعوبات التعلم، دار اليازوري، ط1، عمان، 2007م.
- 28- عصام نمر يوسف، أحمد سعيد درباسي، الإعاقة السمعية دليل عملي للآباء والمربين مقدمة في الإعاقة السمعية واضطرابات التواصل، دار المسيرة، ط1، عمان، 2007م.
- 29- العطية ماجد: سلوك المنظمة سلوك الفرد والجماعة، دار الشروق للنشر والتوزيع، العراق، 2003م.
- 30- علي معمر عبد المومن، مناهج البحث في العلوم الاجتماعية الأساسية والتقنيات والأساليب، الإدارة العامة للمكتبات، ط1، 2008م.
- 31- فاروق الروسان، قضايا ومشكلات التربية الخاصة، دار الفكر، ط2، عمان، 2009م.
- 32- فاروق السيد عثمان: القلق وإدارة الضغوط النفسية، دار الفكر العربي، ط1، القاهرة، 2000م.
- 33- فاروق عبده فليبه و محمود عبد المجيد السيد، السلوك التنظيمي في إدارة المؤسسات التعليمية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2005م.
- 34- فرج عبد القادر، علم النفس الصناعي والتنظيمي، دار قباء للطباعة والنشر والتوزيع، ط9، القاهرة، مصر، 2001م.
- 35- قاسم علوان، نجوى أحمد، إدارة الوقت مفاهيم وعمليات وتطبيقات، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2009م.
- 36- ماجدة السيد عبيد، مغل إلى التربة الخاصة، تعليم ذوي الاحتياجات الخاصة، دار الصفاء والتوزيع، ط1، عمان، 2000م.
- 37- - ماهر أحمد، السلوك لتنظيمي مدخل بناء المهارات، الدار الجامعية للنشر، الإسكندرية، مصر، 2003 م.
- 38- محسن علي الكتبي، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، المكتبة الأكاديمية الاسماعيلية، ط1، مصر، 2005م.
- 39- محمد إسماعيل بلال، السلوك التنظيمي بين النظرية والتطبيق، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، مصر، 2008 م.
- 40- محمد الجوهرى وعبد الله الخريجي، طرق البحث الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، ط1، 1997م.
- 41- محمد الصيرفي، السلوك الإداري "العلاقات الانسانية"، دار الوفاء لندنيا

- الطباعة والنشر، ط1، الإسكندرية، مصر، 2006م.
- 42- محمد علي محمد، علم الاجتماع والمنهج العلمي، دار المعرفة الجامعية، ط1، القاهرة، مصر، 1999م.
- 43- محمد محمد الحمامي، عفة مختار عبد السلام، مدخل في التربية البدنية المقاربة النظرية، مركز الكتاب، ط2، القاهرة، مصر، 1997م.
- 44- مروان عبد المجيد إبراهيم، أسس البحث العلمي لإعداد الرسائل الجامعية، مؤسسة الوراق، ط1، عمان الأردن، 2000م.
- 45- مصطفى القمش، ناجي السعايدة، قضايا وتوجهات حديثة في التربية الخاصة، دار المسيرة ط1، عمان، 2008م.
- 46- مصطفى منصوري: الضغوط النفسية والمدرسية واستراتيجيات مواجهتها، دار أسامة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2017م.
- 47- معن محمد عياصرة، ومروان محمد بن أحمد، إدارة الصراع والأزمات وضغوط العمل، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، عمان، الأردن، 2008م.
- 48- وزارة الشباب والرياضة: الكتابة العامة لمديرية الشباب والطفولة، قسم الطفولة، مشروع مؤسسة حماية الطفولة، 2005م.
- 49- وليد السيد أحمد خليفة، الاتجاهات الحديثة في مجال التربية الخاصة، دار مراد علي، ط1، الإسكندرية، مصر، 2006م.

1-2: المعاجم والموسوعات والقواميس:

- 1- أحمد زغبى بدوي، معجم المصطلحات للعلوم الإدارية، دار الكتب المصرية، ط2، 1974م.
- 2- شحاتة حسن، زينب النجار: معجم المصطلحات النفسية والتربوية، الدار المصرية اللبنانية، لبنان، 2003م.
- 3- محمد عاطف: قاموس دار الاجتماع، دار المعرفة الجامعية، 1995م.
- 4- مجموعة من المؤلفين: المعجم الوسيط، دار المعارف، ط2، القاهرة، مصر، 1972م.

- 5- مجموعة من المؤلفين: المنجد في اللغة العربية والإعلام، دار الشرق، ط1، بيروت، لبنان، 1996م.
- 6- مجموعة من المؤلفين: المنجد في اللغة والإعلام، دار المشرق، ط43، بيروت، لبنان، 2008م.

3-1: المجلات:

- 1- إبراهيم أمين القريوتي وفريد مصطفى الخطيب، الاحتراق النفسي لدى عينة من معلمي الطلاب العاديين وذوي الحاجات الخاصة بالأردن، مجلة كلية التربية، جامعة الإمارات العربية المتحدة، العدد 230، 2006م.
- 2- إيهاب عبد العزيز عبد الباقي البيلوي، دراسة منشورة في مركز الخدمة للإستشارات البحثية، شعبة الدراسات النفسية والاجتماعية، كلية الآداب، جامعة المتوقية، العدد 11، 2002م.
- 3- جاسم مشتت داوي وسعد عبد عابر، مصادر ضغوط العمل التي يتعرض لها العاملون في القطاع الحكومي، المجلة العراقية للعلوم الأردنية، العدد 27، 2009م.
- 4- زهير الصباغ، ضغط العمل، المجلة العربية للإدارة، العدد 01، مجلد 05، 1981م.

4-1: الرسائل الجامعية والمذكرات:

- 1- أحمد محمود خالد الحلبي، أثر ضغوط العمل على الاداء الوظيفي في البنوك الاسلامية، رسالة ماجستير منشورة، جامعة الشرق الاوسط الاردن، 2011م
- 2- حسين الزهراني، خصائص الوظيفة وأثرها على أداء العاملين، دراسة مسحية على عينة من ضباط الدفاع المدني بالمملكة العربية السعودية، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، 1999م.
- 3- شفق شاطر: أثر ضغوط العمل على الرضا الوظيفي للموارد البشرية بالمؤسسة الصناعية، دراسة ميدانية بمؤسسة إنتاج الكهرباء، سونلغاز-رسالة ماجستير - جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس. 2010م.
- 4- عزمي بضاو، أثر الذكاء العاطفي على الأداء الوظيفي للمدراء العاملين في مكتب غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2010م.

- 5- علي بن حمد سليمان النوشان، ضغوط العمل وأثرها على اتخاذ القرارات، رسالة ماجستير في العلوم الادارية، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، السعودية، 2004م.
- 6- عيسى إبراهيم المعشر، أثر ضغوط العمل على أداء العاملين، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، جامعة الشرق الاوسط للدراسات العليا، الأردن، 2009م.
- 7- فدوى رمضان، أثر استخدام نظم مساندة القرارات على تطوير الأداء، دراسة تطبيقية على وزارة التربية والتعليم، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2009م.
- 8- مبارك بن فالح مبارك الدوسري، ضغوط العمل وعلاقتها بالرضا الوظيفي للأفراد العاملين في مراكز الحدود، رسالة ماجستير في العلوم الإدارية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، السعودية، 2010م.
- 9- مكناسي محمد، التوافق المهني وعلاقته بضغوط العمل لدى موظفي المؤسسات العقابية، مذكرة مقدمة لنيل شهادةالماجستير، جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، 2007م.
- 10- نايف بن فهد التويم، مستويات العمل وسبل مواجهتها في الاجهزة الامنية، دراسة ميدانية على ضباط جوازات ومرور مدينة الرياض، رسالة ماجستير منشورة، جامعة نايف العربية للعلوم الامنية، الرياض، السعودية، 2000م.

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

محمد البشير الابراهيمي – برج بوعريريج –

كلية العلوم الانسانية والاجتماعية

قسم علم الاجتماع

تخصص علم الاجتماع تنظيم وعمل

مستوى السنة الثانية ماستر

تأثير ضغوط العمل على أداء مربّي

نوي الاحتياجات الخاصة

الرجاء الإجابة على هذه الأسئلة التي تدخل في إطار إعداد مذكرة ماستر في علم الاجتماع تنظيم وعمل ، أرجو الإجابة بدقة وتركيز بوضع علامة (أمام الخيار المناسب لكل سؤال من أسئلة الاستمارة مع ضرورة الإجابة على جميع الأسئلة وذلك لضمان دقة وموضوعية النتائج .

إشراف الأستاذ

محمودي سليم

من إعداد الطالبة

مهدي كوثر

السنة الجامعية 2019 – 2020

ملحق رقم 01

الاستمارة

المحور الأول البيانات الشخصية

- 1- الجنس ذكر أنثى
- 2- السن أقل من 25 سنة ، 25-30 سنة ، 30-35 سنة ، 35-40 سنة ، 35 سنة فما فوق .
- 3- المستوى التعليمي بكالوريا ، ليسانس ، ماستر .
- 4- الحالة الاجتماعية أعزب ، متزوج ، مطلق .
- 5- الوضعية المهنية مترسم ، غير مترسم .
- 6- الخبرة المهنية سنة إلى 05 سنوات ، 5-10 سنوات ، 10-15 سنة ، 15 سنة فما فوق .
- 7- نوع الإعاقة المتكفل بها سمعية ، بصرية .

المحور الثاني عبئ العمل

- 8- هل تشعر بالتعب والإرهاق لكثرة العمل المطلوب منك نعم لا
- 9- هل الأعمال المكلف بها بالنسبة لك واضحة ، نوعا ما ، غير واضحة .
- 10- هل العمل الموكل إليك هو في حدود طاقتك نعم لا
- إذا كانت الإجابة ب (لا) عل يؤدي هذا إلى
- أ- عدم إتقان المهمة الموكلة إليك
- ب- ارتكاب أخطاء نتيجة التوتر
- ج- تأخر في أداء المهمة

11- هل هناك وقت للراحة أثناء الدوام

نعم لا

في حالة الإجابة ب (لا) هل يسبب لك هذا

أ- إرهاق وعدم القدرة على العمل

ب- يؤدي بك إلى اقتطاع وقت من الراحة من الدوام الرسمي

12- هل الحجم الساعي لا يتناسب مع عملك

نعم لا

13- هل تؤثر إعاقة التلميذ على طبيعة عملك

نعم لا أحيانا

المحور الثالث صراع الدور

14- هل تكلف بأعمال لا تناسب تخصصك

نعم لا

15- هل يطلب منك القيام بأعمال تتناقض مع القيم والمبادئ العامة للوظيفة

نعم لا أحيانا

16- هل يتدخل الآخريين في مجال عملك

نعم لا

في حالة الإجابة ب (نعم) هل يسبب لك هذا

أ- عدم قدرتك على إنجاز عملك بأسلوب سليم

17- هل يطلب منك تنفيذ أعمال متعددة ومتناقضة من عدة رؤساء

نعم لا أحيانا

18- هل يتدخل المسؤولين في أداء عملك

نعم لا أحيانا

19- هل الأعمال المكلف بها بعيدة عن مهاراتك وخبراتك

نعم لا

المحور الرابع وسائل العمل

20- هل تعاني المدرسة من ندرة الوسائل التعليمية المناسبة لهذه الفئة

نعم لا

إذا كانت إجابتك ب (نعم) هل يسبب لك ذلك

أ- مشاكل أثناء أدائك لوظيفتك

ب- صعوبات أثناء تعاملك مع التلاميذ

21- هل تلقيت تدريباً على استخدام الأجهزة والوسائل التعليمية المناسبة

نعم لا

22- هل تنوع في استخدام الوسائل التعليمية

نعم لا أحياناً

23- هل عدم إتقانك للوسيلة التعليمية يؤدي بك للضغط والتوتر

نعم لا

إذا كان (نعم) كيف ذلك

24- هل تتوفر وسائل تعليمية تناسب وتلبي احتياجات التلاميذ

نعم لا

25- هل تجد صعوبة في تطبيق التكنولوجيا الحديثة مع تلاميذ ذوي الاحتياجات الخاصة

نعم لا أحياناً